

TCVN

TIÊU CHUẨN VIỆT NAM

TCVN ISO 9000:2015

ISO 9000:2015

Xuất bản lần 4

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -
CƠ SỞ VÀ TỪ VỰNG**

Quality management systems - Fundamentals and vocabulary

HÀ NỘI - 2015

Mục lục	Trang
Lời nói đầu	5
Lời giới thiệu.....	6
1 Phạm vi áp dụng	7
2 Các khái niệm cơ bản và nguyên tắc quản lý chất lượng	10
2.3 Các nguyên tắc quản lý chất lượng	14
2.4 Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng sử dụng các khái niệm và nguyên tắc cơ bản	24
3 Thuật ngữ và định nghĩa	28
3.1 Thuật ngữ liên quan đến con người	28
3.2 Thuật ngữ liên quan đến tổ chức.....	30
3.3 Thuật ngữ liên quan đến hoạt động.....	33
3.4 Thuật ngữ liên quan đến quá trình.....	37
3.5 Thuật ngữ liên quan đến hệ thống.....	40
3.6 Thuật ngữ liên quan đến yêu cầu	43
3.7 Thuật ngữ liên quan đến kết quả	48
3.8 Thuật ngữ liên quan đến dữ liệu, thông tin và tài liệu	53
3.9 Thuật ngữ liên quan đến khách hàng	58
3.10 Thuật ngữ liên quan đến đặc tính	60
3.11 Thuật ngữ liên quan đến xác định	62
3.12 Thuật ngữ liên quan đến hành động.....	65
3.13 Thuật ngữ liên quan đến đánh giá.....	68
Phụ lục A (tham khảo) Mối quan hệ giữa các khái niệm và biểu diễn các mối quan hệ dưới dạng sơ đồ.....	74
Thư mục tài liệu tham khảo	102

Table of content	Page
1 Scope	9
2 Fundamental concepts and quality management principles	10
2.1 General.....	10
2.2 Fundamental concepts.....	11
2.3 Quality management principles	14
2.4 Developing the QMS using fundamental concepts and principles	24
3 Terms and definitions.....	28
3.1 Terms related to person or people	28
3.2 Terms related to organization	30
3.3 Terms related to activity.....	33
3.4 Terms related to process	37
3.5 Terms related to system	40
3.6 Terms related to requirement.....	43
3.7 Terms related to result.....	48
3.8 Terms related to data, information and document	53
3.9 Terms related to customer	58
3.10 Terms related to characteristic	60
3.11 Terms related to determination	62
3.12 Terms related to action	65
3.13 Terms related to audit	68
Annex A (informative) Concept relationships and their graphical representation.....	74
Bibliography.....	102

Lời nói đầu

TCVN ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015) thay thế cho TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005);

TCVN ISO 9000:2015 hoàn toàn tương đương với ISO 9000:2015;

TCVN ISO 9000:2015 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 176 *Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Tiêu chuẩn này đưa ra các khái niệm, nguyên tắc và từ vựng cơ bản cho hệ thống quản lý chất lượng và đưa ra cơ sở cho các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý chất lượng. Tiêu chuẩn này nhằm giúp người sử dụng hiểu các khái niệm, nguyên tắc và từ vựng cơ bản trong quản lý chất lượng để có thể áp dụng một cách hiệu lực và hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng và thu được giá trị từ các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý chất lượng.

Tiêu chuẩn này đề xuất một hệ thống quản lý chất lượng được xác định rõ, trên khuôn khổ tích hợp các khái niệm, nguyên tắc, quá trình cơ bản và các nguồn lực liên quan đến chất lượng, nhằm giúp tổ chức thực hiện các mục tiêu của mình. Tiêu chuẩn này có thể áp dụng cho tất cả các tổ chức, không phân biệt quy mô, mức độ phức tạp hay mô hình hoạt động. Mục đích của tiêu chuẩn là làm tăng nhận thức của tổ chức về các nghĩa vụ và cam kết của mình trong việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm của tổ chức và trong việc đạt được sự thỏa mãn với sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

Tiêu chuẩn này bao gồm bảy nguyên tắc quản lý chất lượng hỗ trợ cho các khái niệm cơ bản nêu ở 2.2. Ở 2.3, với từng nguyên tắc quản lý chất lượng có phần "nội dung" mô tả từng nguyên tắc, phần "lý giải" diễn giải vì sao tổ chức cần giải quyết nguyên tắc đó, phần "lợi ích chính" gắn với nguyên tắc đó và phần "hành động có thể thực hiện" là hành động tổ chức có thể thực hiện khi áp dụng nguyên tắc.

Tiêu chuẩn này bao gồm các thuật ngữ và định nghĩa áp dụng cho tất cả các tiêu chuẩn về quản lý chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng do

Introduction

This International Standard provides the fundamental concepts, principles and vocabulary for quality management systems (QMS) and provides the foundation for other QMS standards. This International Standard is intended to help the user to understand the fundamental concepts, principles and vocabulary of quality management, in order to be able to effectively and efficiently implement a QMS and realize value from other QMS standards.

This International Standard proposes a well-defined QMS, based on a framework that integrates established fundamental concepts, principles, processes and resources related to quality, in order to help organizations realize their objectives. It is applicable to all organizations, regardless of size, complexity or business model. Its aim is to increase an organization's awareness of its duties and commitment in fulfilling the needs and expectations of its customers and interested parties, and in achieving satisfaction with its products and services.

This International Standard contains seven quality management principles supporting the fundamental concepts described in 2.2. In 2.3, for each quality management principle, there is a "statement" describing each principle, a "rationale" explaining why the organization would address the principle, "key benefits" that are attributed to the principles, and "possible actions" that an organization can take in applying the principle.

This International Standard contains the terms and definitions that apply to all quality management and QMS standards developed by

ban kỹ thuật tiêu chuẩn TCVN/TC 176 xây dựng, cũng như các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý chất lượng cho lĩnh vực cụ thể dựa trên những tiêu chuẩn này. Các thuật ngữ và định nghĩa được sắp xếp theo trật tự khái niệm và đưa ra một phụ lục theo bảng chữ cái ở cuối tiêu chuẩn. Phụ lục A bao gồm tập hợp các sơ đồ về hệ thống khái niệm hình thành nên thứ bậc khái niệm.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn về một số từ bổ sung thường được sử dụng trong tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng do ban kỹ thuật tiêu chuẩn TCVN/TC 176 xây dựng được nêu đầy đủ tại http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf

ISO/TC 176, and other sector-specific QMS standards based on those standards, at the time of publication. The terms and definitions are arranged in conceptual order, with an alphabetical index provided at the end of the document. Annex A includes a set of diagrams of the concept systems that form the concept ordering.

NOTE Guidance on some additional frequently-used words in the QMS standards developed by ISO/TC 176, and which have an identified dictionary meaning, is provided in a glossary available at: http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf

Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng

Quality management system - Fundamental and vocabulary

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này mô tả khái niệm và nguyên tắc cơ bản trong quản lý chất lượng được áp dụng rộng rãi cho:

- các tổ chức muốn đạt được thành công bền vững thông qua việc áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng;
- khách hàng muốn có được sự tin cậy vào khả năng của tổ chức trong việc cung cấp một cách ổn định sản phẩm và dịch vụ phù hợp với các yêu cầu của mình;
- các tổ chức muốn có được sự tin cậy vào chuỗi cung ứng của mình trong đó các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ sẽ được đáp ứng;
- tổ chức và các bên quan tâm muốn cải tiến việc trao đổi thông tin thông qua cách hiểu chung về từ vựng được sử dụng trong quản lý chất lượng;
- tổ chức thực hiện đánh giá sự phù hợp theo các yêu cầu của TCVN ISO 9001;
- nhà cung cấp đào tạo, đánh giá hoặc tư vấn về quản lý chất lượng;
- người xây dựng tiêu chuẩn liên quan.

1 Scope

This International Standard describes the fundamental concepts and principles of quality management which are universally applicable to the following:

- organizations seeking sustained success through the implementation of a quality management system;
- customers seeking confidence in an organization's ability to consistently provide products and services conforming to their requirements;
- organizations seeking confidence in their supply chain that product and service requirements will be met;
- organizations and interested parties seeking to improve communication through a common understanding of the vocabulary used in quality management;
- organizations performing conformity assessments against the requirements of ISO 9001;
- providers of training, assessment or advice in quality management;
- developers of related standards.

TCVN ISO 9000:2015

Tiêu chuẩn này quy định các thuật ngữ và định nghĩa áp dụng cho tất cả các tiêu chuẩn về quản lý chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng do ban kỹ thuật tiêu chuẩn TCVN/TC 176 xây dựng.

2 Các khái niệm cơ bản và nguyên tắc quản lý chất lượng

2.1 Khái quát

Các khái niệm và nguyên tắc quản lý chất lượng nêu trong tiêu chuẩn này mang lại cho tổ chức khả năng đáp ứng những thách thức của môi trường hoàn toàn khác trong những thập niên gần đây. Ngày nay, bối cảnh trong đó tổ chức thực hiện công việc được đặc trưng bởi những thay đổi sâu rộng, toàn cầu hóa thị trường và sự nổi lên của tri thức như một nguồn lực chính yếu. Ảnh hưởng của chất lượng vượt xa hơn cả sự thỏa mãn của khách hàng: nó cũng có thể có ảnh hưởng trực tiếp tới uy tín của tổ chức.

Xã hội có sự giáo dục tốt hơn và đòi hỏi nhiều hơn, làm cho các bên quan tâm ngày càng gia tăng ảnh hưởng. Bằng việc đưa ra các khái niệm và nguyên tắc cơ bản được sử dụng khi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL), tiêu chuẩn này đưa ra cách thức tư duy rộng hơn về tổ chức.

Tất cả khái niệm, nguyên tắc và mối quan hệ giữa chúng cần được nhìn nhận một cách tổng thể và không tách rời từng khái niệm, nguyên tắc. Không có một khái niệm hay nguyên tắc riêng nào quan trọng hơn khái niệm hay nguyên tắc khác. Ở mọi thời điểm, thấy được sự cân bằng thật sự trong việc áp dụng là điều then chốt.

This International Standard specifies the terms and definitions that apply to all quality management and quality management system standards developed by ISO/TC 176.

2 Fundamental concepts and quality management principles

2.1 General

The quality management concepts and principles described in this International Standard give the organization the capacity to meet challenges presented by an environment that is profoundly different from recent decades. The context in which an organization works today is characterized by accelerated change, globalization of markets and the emergence of knowledge as a principal resource. The impact of quality extends beyond customer satisfaction: it can also have a direct impact on the organization's reputation.

Society has become better educated and more demanding, making interested parties increasingly more influential. By providing fundamental concepts and principles to be used in the development of a quality management system (QMS), this International Standard provides a way of thinking about the organization more broadly.

All concepts, principles and their interrelationships should be seen as a whole and not in isolation of each other. No individual concept or principle is more important than another. At any one time, finding the right balance in application is critical.

2.2 Các khái niệm cơ bản

2.2.1 Chất lượng

Một tổ chức định hướng vào chất lượng sẽ thúc đẩy văn hóa giúp dẫn đến hành vi, thái độ, hoạt động và quá trình mang lại giá trị thông qua việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm khác có liên quan.

Chất lượng sản phẩm và dịch vụ của tổ chức được xác định bằng khả năng thỏa mãn khách hàng và ảnh hưởng mong muốn và không mong muốn tới các bên quan tâm liên quan.

Chất lượng của sản phẩm và dịch vụ không chỉ bao gồm chức năng và công dụng dự kiến mà còn bao gồm cả giá trị và lợi ích được cảm nhận đối với khách hàng.

2.2.2 Hệ thống quản lý chất lượng

Một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các hoạt động theo đó tổ chức nhận biết các mục tiêu của mình và xác định các quá trình và nguồn lực cần thiết để đạt được kết quả mong muốn.

Hệ thống quản lý chất lượng quản lý các quá trình tương tác và các nguồn lực cần thiết để mang lại giá trị và thu được các kết quả cho các bên quan tâm liên quan.

Hệ thống quản lý chất lượng giúp lãnh đạo cao nhất tối ưu việc sử dụng nguồn lực có tính đến các hệ quả dài hạn và ngắn hạn của các quyết định của mình.

Hệ thống quản lý chất lượng đưa ra phương thức nhận biết các hành động nhằm giải quyết các hệ quả dự kiến, ngoài dự kiến khi cung cấp sản phẩm và dịch vụ.

2.2.3 Bối cảnh của tổ chức

Việc hiểu bối cảnh của tổ chức là một quá trình.

2.2 Fundamental concepts

2.2.1 Quality

An organization focused on quality promotes a culture that results in the behaviour, attitudes, activities and processes that deliver value through fulfilling the needs and expectations of customers and other relevant interested parties.

The quality of an organization's products and services is determined by the ability to satisfy customers and the intended and unintended impact on relevant interested parties.

The quality of products and services includes not only their intended function and performance, but also their perceived value and benefit to the customer.

2.2.2 Quality management system

A QMS comprises activities by which the organization identifies its objectives and determines the processes and resources required to achieve desired results.

The QMS manages the interacting processes and resources required to provide value and realize results for relevant interested parties.

The QMS enables top management to optimize the use of resources considering the long and short term consequences of their decision.

A QMS provides the means to identify actions to address intended and unintended consequences in providing products and services.

2.2.3 Context of an organization

Understanding the context of the organization is

TCVN ISO 9000:2015

Quá trình này xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của tổ chức. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của tổ chức. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.

Ví dụ về cách thức có thể thể hiện mục đích của tổ chức bao gồm tầm nhìn, sứ mệnh, chính sách và mục tiêu của tổ chức.

2.2.4 Bên quan tâm

Khái niệm về bên quan tâm mở rộng hơn so với chỉ hướng vào khách hàng. Quan trọng là phải xem xét tất cả các bên quan tâm có liên quan.

Một phần trong quá trình hiểu bối cảnh của tổ chức là nhận biết các bên quan tâm của tổ chức. Các bên quan tâm liên quan là các bên mang lại rủi ro đáng kể đối với sự bền vững của tổ chức nếu nhu cầu và mong đợi của họ không được đáp ứng. Tổ chức xác định kết quả nào cần mang lại cho các bên quan tâm liên quan này để giảm rủi ro đó.

Tổ chức thu hút, nắm bắt và duy trì sự hỗ trợ của các bên quan tâm liên quan mà tổ chức phụ thuộc vì sự thành công của mình.

2.2.5 Hỗ trợ

2.2.5.1 Khái quát

Hỗ trợ của lãnh đạo cao nhất trong hệ thống quản lý chất lượng và sự tham gia của mọi người giúp:

- cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực và các nguồn lực khác;
- theo dõi các quá trình và kết quả;
- xác định và định mức rủi ro và cơ hội;

a process. This process determines factors which influence the organization's purpose, objectives and sustainability. It considers internal factors such as values, culture, knowledge and performance of the organization. It also considers external factors such as legal, technological, competitive, market, cultural, social and economic environments.

Examples of the ways in which an organization's purpose can be expressed include its vision, mission, policies and objectives.

2.2.4 Interested parties

The concept of interested parties extends beyond a focus solely on the customer. It is important to consider all relevant interested parties.

Part of the process for understanding the context of the organization is to identify its interested parties. The relevant interested parties are those that provide significant risk to organizational sustainability if their needs and expectations are not met. Organizations define what results are necessary to deliver to those relevant interested parties to reduce that risk.

Organizations attract, capture and retain the support of the relevant interested parties they depend upon for their success.

2.2.5 Support

2.2.5.1 General

Top management support of the QMS and engagement of people enables:

- provision of adequate human and other resources;
- monitoring processes and results;
- determining and evaluating of risks and

- thực hiện các hành động thích hợp.

Việc đạt được, triển khai, duy trì, nâng cao và xử lý có trách nhiệm các nguồn lực sẽ hỗ trợ tổ chức trong việc đạt được các mục tiêu của mình.

2.2.5.2 Con người

Con người là nguồn lực quan trọng trong tổ chức. Kết quả thực hiện của tổ chức phụ thuộc vào cách thức con người hành xử trong hệ thống họ làm việc.

Trong một tổ chức, con người trở nên gắn bó và hòa hợp thông qua cách hiểu chung về chính sách chất lượng và kết quả mong muốn của tổ chức.

2.2.5.3 Năng lực

Hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực nhất khi tất cả nhân viên hiểu và áp dụng các kỹ năng, đào tạo, giáo dục và kinh nghiệm cần thiết để thực hiện vai trò và trách nhiệm của mình. Trách nhiệm của lãnh đạo cao nhất là mang lại các cơ hội cho mọi người phát triển những năng lực cần thiết này.

2.2.5.4 Nhận thức

Nhận thức thu được khi mọi người hiểu trách nhiệm của mình và cách thức hành động của họ góp phần vào việc đạt được các mục tiêu của tổ chức.

2.2.5.5 Trao đổi thông tin

Việc trao đổi thông tin nội bộ (nghĩa là trong toàn tổ chức) và bên ngoài (nghĩa là với các bên quan tâm liên quan) theo kế hoạch và có hiệu lực sẽ thúc đẩy sự tham gia của mọi người và gia tăng hiểu biết về:

opportunities;

- implementing appropriate actions.

Responsible acquisition, deployment, maintenance, enhancement and disposal of resources support the organization in achieving its objectives.

2.2.5.2 People

People are essential resources within the organization. The performance of the organization is dependent upon how people behave within the system in which they work.

Within an organization, people become engaged and aligned through a common understanding of the quality policy and the organization's desired results.

2.2.5.3 Competence

A QMS is most effective when all employees understand and apply the skills, training, education and experience needed to perform their roles and responsibilities. It is the responsibility of top management to provide opportunities for people to develop these necessary competencies.

2.2.5.4 Awareness

Awareness is attained when people understand their responsibilities and how their actions contribute to the achievement of the organization's objectives.

2.2.5.5 Communication

Planned and effective internal (i.e. throughout the organization) and external (i.e. with relevant interested parties) communication enhances people's engagement and increased understanding of:

TCVN ISO 9000:2015

- bối cảnh của tổ chức;
- nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm liên quan khác;
- hệ thống quản lý chất lượng.

2.3 Các nguyên tắc quản lý chất lượng

2.3.1 Hướng vào khách hàng

2.3.1.1 Nội dung

Trọng tâm chính của quản lý chất lượng là đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và phấn đấu vượt xa hơn mong đợi của khách hàng.

2.3.1.2 Lý giải

Thành công bền vững đạt được khi một tổ chức thu hút và giữ được lòng tin của khách hàng và các bên quan tâm liên quan khác. Mọi khía cạnh trong việc tương tác với khách hàng đều mang lại cơ hội tạo ra nhiều giá trị hơn cho khách hàng. Việc hiểu được nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của khách hàng và các bên quan tâm khác đóng góp cho sự thành công bền vững của tổ chức.

2.3.1.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- tăng giá trị cho khách hàng;
- nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng;
- nâng cao sự gắn bó của khách hàng;
- tăng cường kinh doanh lặp lại;
- nâng cao uy tín của tổ chức;
- mở rộng cơ sở khách hàng;
- tăng doanh thu và thị phần.

2.3.1.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- the context of the organization;
- the needs and expectations of customers and other relevant interested parties;
- the QMS.

2.3 Quality management principles

2.3.1 Customer focus

2.3.1.1 Statement

The primary focus of quality management is to meet customer requirements and to strive to exceed customer expectations.

2.3.1.2 Rationale

Sustained success is achieved when an organization attracts and retains the confidence of customers and other relevant interested parties. Every aspect of customer interaction provides an opportunity to create more value for the customer. Understanding current and future needs of customers and other interested parties contributes to the sustained success of the organization.

2.3.1.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- increased customer value;
- increased customer satisfaction;
- improved customer loyalty;
- enhanced repeat business;
- enhanced reputation of the organization;
- expanded customer base;
- increased revenue and market share.

2.3.1.4 Possible actions

Possible actions include:

- thừa nhận khách hàng trực tiếp và gián tiếp là người tiếp nhận giá trị từ tổ chức;
 - hiểu nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của khách hàng;
 - liên kết mục tiêu của tổ chức với nhu cầu và mong đợi của khách hàng;
 - trao đổi thông tin về nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong toàn tổ chức;
 - hoạch định, thiết kế, phát triển, tạo ra, chuyển giao và hỗ trợ các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng;
 - đo lường và theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng và thực hiện các hành động thích hợp;
 - xác định và thực hiện hành động đối với nhu cầu và mong đợi thích hợp của các bên quan tâm liên quan có thể ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng;
 - quản lý một cách chủ động quan hệ với khách hàng để đạt được thành công bền vững.
- recognize direct and indirect customers as those who receive value from the organization;
 - understand customers' current and future needs and expectations;
 - link the organization's objectives to customer needs and expectations;
 - communicate customer needs and expectations throughout the organization;
 - plan, design, develop, produce, deliver and support products and services to meet customer needs and expectations;
 - measure and monitor customer satisfaction and take appropriate actions;
 - determine and take action on relevant interested parties' needs and appropriate expectations that can affect customer satisfaction;
 - actively manage relationships with customers to achieve sustained success.

2.3.2 Sự lãnh đạo

2.3.2 Leadership

2.3.2.1 Nội dung

2.3.2.1 Statement

Người lãnh đạo ở tất cả các cấp thiết lập sự thống nhất trong mục đích và định hướng và tạo ra các điều kiện theo đó mọi người cùng tham gia vào việc đạt được mục tiêu chất lượng của tổ chức.

Leaders at all levels establish unity of purpose and direction and create conditions in which people are engaged in achieving the organization's quality objectives.

2.3.2.2 Lý giải

2.3.2.2 Rationale

Việc tạo được sự thống nhất trong mục đích và định hướng và sự tham gia của mọi người giúp tổ chức hài hòa chiến lược, chính sách, quá trình và nguồn lực để đạt được các mục tiêu của mình.

Creation of unity of purpose and the direction and engagement of people enable an organization to align its strategies, policies, processes and resources to achieve its objectives.

2.3.2.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- tăng hiệu lực và hiệu quả của việc thực hiện mục tiêu chất lượng của tổ chức;
- điều phối tốt hơn các quá trình của tổ chức;
- thúc đẩy trao đổi thông tin giữa các cấp và các bộ phận chức năng trong tổ chức;
- xây dựng và nâng cao năng lực của tổ chức và nhân sự của tổ chức trong việc đem lại các kết quả mong muốn.

2.3.2.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- trao đổi thông tin về sứ mệnh, tầm nhìn, chiến lược, chính sách và các quá trình của tổ chức trong toàn bộ tổ chức
- tạo dựng và duy trì các giá trị chung, sự công bằng và các mô hình đạo đức trong hành vi ở tất cả các cấp trong tổ chức;
- thiết lập văn hóa về lòng tin và sự chính trực;
- khuyến khích sự cam kết rộng rãi trong tổ chức đối với chất lượng;
- đảm bảo những người lãnh đạo ở tất cả các cấp là những tấm gương tích cực cho mọi người trong tổ chức;
- cung cấp cho mọi người những nguồn lực, sự đào tạo và quyền hạn cần thiết để hành động có trách nhiệm;
- truyền cảm hứng, khuyến khích và ghi nhận sự đóng góp của mọi người.

2.3.2.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- increased effectiveness and efficiency in meeting the organization's quality objectives;
- better coordination of the organization's processes;
- improved communication between levels and functions of the organization;
- development and improvement of the capability of the organization and its people to deliver desired results.

2.3.2.4 Possible actions

Possible actions include:

- communicate the organization's mission, vision, strategy, policies and processes throughout the organization;
- create and sustain shared values, fairness and ethical models for behaviour at all levels of the organization;
- establish a culture of trust and integrity;
- encourage an organization-wide commitment to quality;
- ensure that leaders at all levels are positive examples to people in the organization;
- provide people with the required resources, training and authority to act with accountability;
- inspire, encourage and recognize the contribution of people.

2.3.3 Sự tham gia của mọi người

2.3.3.1 Nội dung

Nhân sự có năng lực, quyền hạn và được tham gia ở tất cả các cấp trong tổ chức là điều thiết yếu để nâng cao năng lực của tổ chức trong việc tạo dựng và chuyển giao giá trị.

2.3.3.2 Lý giải

Để quản lý tổ chức một cách hiệu lực và hiệu quả, điều quan trọng là phải tôn trọng và lôi kéo mọi người ở tất cả các cấp. Việc thừa nhận, trao quyền và phát huy năng lực giúp thúc đẩy sự tham gia của mọi người vào việc đạt được các mục tiêu chất lượng của tổ chức.

2.3.3.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- thúc đẩy mọi người trong tổ chức hiểu mục tiêu chất lượng của tổ chức và gia tăng động lực cho việc đạt được mục tiêu;
- thúc đẩy sự tham gia của mọi người vào hoạt động cải tiến;
- tăng cường sự phát triển, sáng kiến và sáng tạo cá nhân;
- nâng cao sự thỏa mãn của mọi người;
- nâng cao lòng tin và sự hợp tác trong toàn tổ chức;
- tăng sự tập trung vào các giá trị và văn hóa được chia sẻ trong toàn tổ chức.

2.3.3.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- trao đổi thông tin với mọi người để thúc đẩy việc hiểu tầm quan trọng của những đóng góp riêng của họ;

2.3.3 Engagement of people

2.3.3.1 Statement

Competent, empowered and engaged people at all levels throughout the organization are essential to enhance the organization's capability to create and deliver value.

2.3.3.2 Rationale

In order to manage an organization effectively and efficiently, it is important to respect and involve all people at all levels. Recognition, empowerment and enhancement of competence facilitate the engagement of people in achieving the organization's quality objectives.

2.3.3.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved understanding of the organization's quality objectives by people in the organization and increased motivation to achieve them;
- enhanced involvement of people in improvement activities;
- enhanced personal development, initiatives and creativity;
- enhanced people satisfaction;
- enhanced trust and collaboration throughout the organization;
- increased attention to shared values and culture throughout the organization.

2.3.3.4 Possible actions

Possible actions include:

- communicate with people to promote understanding of the importance of their individual contribution;

TCVN ISO 9000:2015

- thúc đẩy sự hợp tác trong toàn tổ chức;
 - tạo thuận lợi cho việc thảo luận và chia sẻ một cách cởi mở tri thức và kinh nghiệm;
 - trao quyền cho mọi người trong việc xác định các trở ngại đối với kết quả thực hiện và thực hiện các sáng kiến mà không lo lắng;
 - thừa nhận và ghi nhận đóng góp, việc học hỏi và cải tiến của mọi người;
 - giúp tự đánh giá kết quả thực hiện theo các mục tiêu cá nhân;
 - tiến hành các khảo sát để đánh giá sự thỏa mãn của mọi người, trao đổi thông tin về kết quả và thực hiện hành động thích hợp.
- promote collaboration throughout the organization;
 - facilitate open discussion and sharing of knowledge and experience;
 - empower people to determine constraints to performance and to take initiatives without fear;
 - recognize and acknowledge people's contribution, learning and improvement;
 - enable self-evaluation of performance against personal objectives;
 - conduct surveys to assess people's satisfaction, communicate the results and take appropriate actions.

2.3.4 Cách tiếp cận theo quá trình

2.3.4 Process approach

2.3.4.1 Nội dung

2.3.4.1 Statement

Các kết quả ổn định và có thể dự báo đạt được một cách hiệu lực và hiệu quả hơn khi các hoạt động được hiểu và quản lý theo các quá trình có liên quan đến nhau, vận hành trong một hệ thống gắn kết.

Consistent and predictable results are achieved more effectively and efficiently when activities are understood and managed as interrelated processes that function as a coherent system.

2.3.4.2 Lý giải

2.3.4.2 Rationale

Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các quá trình có liên quan đến nhau. Hiểu được cách thức hệ thống này tạo ra các kết quả giúp tổ chức tối ưu hóa hệ thống và kết quả thực hiện hệ thống.

The QMS consists of interrelated processes. Understanding how results are produced by this system enables an organization to optimize the system and its performance.

2.3.4.3 Lợi ích chính

2.3.4.3 Key benefits

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

Some potential key benefits are:

- nâng cao khả năng tập trung nỗ lực vào các quá trình chính và cơ hội cải tiến;
 - kết quả đầu ra ổn định và dự báo được thông qua hệ thống gồm các quá trình gắn kết với nhau;
- enhanced ability to focus effort on key processes and opportunities for improvement;
 - consistent and predictable outcomes through a system of aligned processes;

- kết quả thực hiện được tối ưu hóa thông qua việc quản lý hiệu lực quá trình, sử dụng hiệu quả nguồn lực và giảm các rào cản giữa các chức năng;
 - giúp tổ chức mang lại lòng tin cho các bên quan tâm về tính ổn định, hiệu lực và hiệu quả của tổ chức.
- optimized performance through effective process management, efficient use of resources and reduced cross-functional barriers;
 - enabling the organization to provide confidence to interested parties related to its consistency, effectiveness and efficiency.

2.3.4.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- xác định các mục tiêu của hệ thống và các quá trình cần thiết để đạt được mục tiêu;
- thiết lập quyền hạn, nhiệm vụ và trách nhiệm đối với việc quản lý quá trình;
- hiểu được năng lực của tổ chức và xác định các giới hạn về nguồn lực trước khi hành động;
- xác định sự phụ thuộc lẫn nhau của quá trình và phân tích ảnh hưởng từ việc điều chỉnh các quá trình riêng lẻ tới tổng thể hệ thống;
- quản lý các quá trình và sự liên hệ lẫn nhau giữa các quá trình trong hệ thống để đạt được các mục tiêu chất lượng của tổ chức một cách hiệu lực và hiệu quả;
- đảm bảo thông tin cần thiết sẵn có cho việc thực hiện và cải tiến quá trình và việc theo dõi, phân tích và đánh giá kết quả thực hiện của tổng thể hệ thống;
- quản lý rủi ro có thể ảnh hưởng đến đầu ra của quá trình và kết quả đầu ra tổng thể của hệ thống quản lý chất lượng.

2.3.4.4 Possible actions

Possible actions include:

- define objectives of the system and processes necessary to achieve them;
- establish authority, responsibility and accountability for managing processes;
- understand the organization's capabilities and determine resource constraints prior to action;
- determine process interdependencies and analyse the effect of modifications to individual processes on the system as a whole;
- manage processes and their interrelations as a system to achieve the organization's quality objectives effectively and efficiently;
- ensure the necessary information is available to operate and improve the processes and to monitor, analyse and evaluate the performance of the overall system;
- manage risks which can affect outputs of the processes and overall outcomes of the QMS.

2.3.5 Cải tiến

2.3.5.1 Nội dung

Các tổ chức thành công đều tập trung liên tục vào việc cải tiến.

2.3.5.2 Lý giải

Cải tiến là việc thiết yếu đối với tổ chức để duy trì các mức kết quả thực hiện hiện tại, để ứng phó với những thay đổi trong điều kiện nội bộ và bên ngoài và để tạo ra các cơ hội mới.

2.3.5.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- cải tiến kết quả thực hiện của quá trình, năng lực của tổ chức và sự thỏa mãn của khách hàng;
- thúc đẩy việc tập trung vào điều tra và xác định nguyên nhân gốc rễ và sau đó là các hành động khắc phục, phòng ngừa;
- nâng cao khả năng dự báo và ứng phó với các rủi ro và cơ hội nội bộ và bên ngoài;
- đẩy mạnh việc xem xét cả cải tiến từng bước và cải tiến đột phá;
- thúc đẩy việc học hỏi để cải tiến;
- tăng cường động lực đổi mới.

2.3.5.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- thúc đẩy việc thiết lập các mục tiêu cải tiến ở tất cả các cấp trong tổ chức;
- giáo dục và đào tạo mọi người ở tất cả các cấp về cách thức áp dụng các công cụ và phương pháp cơ bản để đạt được các mục tiêu cải tiến;
- đảm bảo mọi người có năng lực để thúc đẩy

2.3.5 Improvement

2.3.5.1 Statement

Successful organizations have an ongoing focus on improvement.

2.3.5.2 Rationale

Improvement is essential for an organization to maintain current levels of performance, to react to changes in its internal and external conditions and to create new opportunities.

2.3.5.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved process performance, organizational capability and customer satisfaction;
- enhanced focus on root cause investigation and determination, followed by prevention and corrective actions;
- enhanced ability to anticipate and react to internal and external risks and opportunities;
- enhanced consideration of both incremental and breakthrough improvement;
- improved use of learning for improvement;
- enhanced drive for innovation.

2.3.5.4 Possible actions

Possible actions include:

- promote establishment of improvement objectives at all levels of the organization;
- educate and train people at all levels on how to apply basic tools and methodologies to achieve improvement objectives;
- ensure people are competent to successfully

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> và thực hiện thành công các dự án cải tiến; - xây dựng và triển khai các quá trình thực hiện dự án cải tiến trong toàn tổ chức; - theo dõi, xem xét và đánh giá việc hoạch định, thực hiện, hoàn thành và các kết quả của các dự án cải tiến; - đưa việc xem xét cải tiến vào phát triển sản phẩm, dịch vụ, quá trình mới hoặc điều chỉnh sản phẩm, dịch vụ và quá trình; - thừa nhận và ghi nhận việc cải tiến. | <ul style="list-style-type: none"> promote and complete improvement projects; - develop and deploy processes to implement improvement projects throughout the organization; - track, review and audit the planning, implementation, completion and results of improvement projects; - integrate improvement consideration into development of new or modified products and services and processes; - recognize and acknowledge improvement. |
|--|--|

2.3.6 Ra quyết định dựa trên bằng chứng

2.3.6 Evidence-based decision making

2.3.6.1 Nội dung

2.3.6.1 Statement

Các quyết định dựa trên phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin sẽ có khả năng cao hơn trong việc tạo ra các kết quả dự kiến.

Decisions based on the analysis and evaluation of data and information are more likely to produce desired results.

2.3.6.2 Lý giải

2.3.6.2 Rationale

Ra quyết định có thể là một quá trình phức tạp và luôn có sự không chắc chắn nhất định. Quá trình này thường bao gồm nhiều loại hình và nguồn đầu vào cũng như việc diễn giải chúng và có thể mang tính chủ quan. Quan trọng là phải hiểu các mối quan hệ nguyên nhân và kết quả và các hệ quả tiềm ẩn ngoài dự kiến. Phân tích sự kiện, bằng chứng và dữ liệu mang lại tính khách quan cao hơn và sự tự tin trong việc ra quyết định.

Decision-making can be a complex process and it always involves some uncertainty. It often involves multiple types and sources of inputs, as well as their interpretation, which can be subjective. It is important to understand cause and effect relationships and potential unintended consequences. Facts, evidence and data analysis lead to greater objectivity and confidence in decision making.

2.3.6.3 Lợi ích chính

2.3.6.3 Key benefits

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

Some potential key benefits are:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - cải tiến quá trình ra quyết định; - cải tiến việc đánh giá kết quả thực hiện của quá trình và khả năng đạt được các mục tiêu; - cải tiến hiệu lực và hiệu quả thực hiện; | <ul style="list-style-type: none"> - improved decision making processes; - improved assessment of process performance and ability to achieve objectives; - improved operational effectiveness and efficiency; |
|--|--|

TCVN ISO 9000:2015

- tăng khả năng xem xét, đương đầu và thay đổi quan điểm và quyết định;
 - tăng khả năng chứng tỏ hiệu lực của các quyết định trước đây.
- increased ability to review, challenge and change opinions and decisions;
 - increased ability to demonstrate the effectiveness of past decisions.

2.3.6.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- xác định, đo lường và theo dõi các chỉ số chính để chứng tỏ kết quả thực hiện của tổ chức;
- tạo sự sẵn có tất cả các dữ liệu cần thiết cho những người liên quan;
- đảm bảo dữ liệu và thông tin đủ chính xác, tin cậy và an toàn;
- phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin bằng phương pháp thích hợp;
- đảm bảo mọi người có năng lực phân tích và đánh giá dữ liệu cần thiết;
- ra quyết định và thực hiện hành động trên cơ sở bằng chứng, cân bằng với kinh nghiệm và trực giác.

2.3.7 Quản lý mối quan hệ

2.3.7.1 Nội dung

Để thành công bền vững, tổ chức quản lý các mối quan hệ của mình với các bên quan tâm liên quan, ví dụ như nhà cung cấp.

2.3.7.2 Lý giải

Các bên quan tâm liên quan ảnh hưởng đến kết quả thực hiện của tổ chức. Thành công bền vững có khả năng đạt được cao hơn nếu tổ chức quản lý các mối quan hệ với tất cả các bên quan tâm của mình để tối ưu tác động của họ tới kết quả thực hiện của tổ chức. Việc quản lý mối quan hệ với mạng lưới nhà cung cấp và đối tác của tổ

2.3.6.4 Possible actions

Possible actions include:

- determine, measure and monitor key indicators to demonstrate the organization's performance;
- make all data needed available to the relevant people;
- ensure that data and information are sufficiently accurate, reliable and secure;
- analyse and evaluate data and information using suitable methods;
- ensure people are competent to analyse and evaluate data as needed;
- make decisions and take actions based on evidence, balanced with experience and intuition.

2.3.7 Relationship management

2.3.7.1 Statement

For sustained success, organizations manage their relationships with relevant interested parties, such as providers.

2.3.7.2 Rationale

Relevant interested parties influence the performance of an organization. Sustained success is more likely to be achieved when the organization manages relationships with all of its interested parties to optimize their impact on its performance. Relationship management with its provider and partner networks is of particular

chức là đặc biệt quan trọng.

2.3.7.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- nâng cao kết quả thực hiện của tổ chức và các bên quan tâm liên quan của tổ chức thông qua việc đáp ứng các cơ hội và ràng buộc liên quan đến từng bên quan tâm;
- có cách hiểu chung về mục tiêu và giá trị giữa các bên quan tâm;
- nâng cao khả năng tạo dựng giá trị đối với các bên quan tâm thông qua việc chia sẻ nguồn lực và năng lực và quản lý chất lượng liên quan đến rủi ro;
- chuỗi cung ứng được quản lý tốt mang lại dòng sản phẩm và dịch vụ ổn định.

2.3.7.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- xác định các bên quan tâm liên quan (như nhà cung cấp, đối tác, khách hàng, nhà đầu tư, nhân viên hoặc tổng thể xã hội) và mối quan hệ của họ với tổ chức;
- xác định và lập thứ tự ưu tiên mối quan hệ với bên quan tâm cần được quản lý;
- thiết lập mối quan hệ cân bằng giữa lợi ích ngắn hạn với các xem xét dài hạn;
- thu thập và chia sẻ thông tin, chuyên môn và nguồn lực với các bên quan tâm liên quan;
- đo lường kết quả thực hiện và cung cấp thông tin phản hồi về kết quả thực hiện cho các bên quan tâm khi thích hợp nhằm thúc đẩy các sáng kiến cải tiến;
- thiết lập các hoạt động phát triển hợp tác và cải tiến với nhà cung cấp, đối tác và các bên

importance.

2.3.7.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- enhanced performance of the organization and its relevant interested parties through responding to the opportunities and constraints related to each interested party;
- common understanding of objectives and values among interested parties;
- increased capability to create value for interested parties by sharing resources and competence and managing quality related risks;
- a well-managed supply chain that provides a stable flow of products and services.

2.3.7.4 Possible actions

Possible actions include:

- determine relevant interested parties (such as providers, partners, customers, investors, employees or society as a whole) and their relationship with the organization;
- determine and prioritize interested party relationships that need to be managed;
- establish relationships that balance short-term gains with long-term considerations;
- gather and share information, expertise and resources with relevant interested parties;
- measure performance and provide performance feedback to interested parties, as appropriate, to enhance improvement initiatives;
- establish collaborative development and improvement activities with providers,

TCVN ISO 9000:2015

quan tâm khác;

- khuyến khích và thừa nhận các cải tiến và thành quả của nhà cung cấp và đối tác.

2.4 Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng sử dụng các khái niệm và nguyên tắc cơ bản

2.4.1 Mô hình hệ thống quản lý chất lượng

2.4.1.1 Khái quát

Các tổ chức có nhiều đặc tính giống con người, là một thực thể mang tính xã hội sống và học hỏi.

Cả hai đều có khả năng thích nghi và bao gồm các hệ thống, quá trình và hoạt động tương tác lẫn nhau. Nhằm thích nghi với bối cảnh thay đổi của chúng, từng đối tượng đều cần có khả năng thay đổi. Tổ chức thường đổi mới để đạt được các cải tiến đột phá. Một mô hình hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức thừa nhận rằng không phải tất cả các hệ thống, quá trình và hoạt động đều có thể được xác định trước, vì vậy nó cần linh hoạt và có khả năng thích ứng trong bối cảnh phức tạp của tổ chức.

2.4.1.2 Hệ thống

Tổ chức cố gắng hiểu bối cảnh nội bộ và bên ngoài để nhận biết nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm liên quan. Thông tin này được sử dụng khi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng nhằm đạt được sự bền vững cho tổ chức. Đầu ra từ một quá trình có thể là đầu vào cho quá trình khác và được kết nối vào mạng lưới tổng thể. Mặc dù thường thấy có các quá trình tương tự nhau, nhưng từng tổ chức và hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức lại là duy nhất.

2.4.1.3 Quá trình

Tổ chức có các quá trình có thể được xác định, đo lường và cải tiến. Những quá trình này tương tác để mang lại kết quả nhất quán với mục tiêu

partners and other interested parties;

- encourage and recognize improvements and achievements by providers and partners.

2.4 Developing the QMS using fundamental concepts and principles

2.4.1 QMS model

2.4.1.1 General

Organizations share many characteristics with humans as a living and learning social organism.

Both are adaptive and comprise interacting systems, processes and activities. In order to adapt to their varying context, each needs the ability to change. Organizations often innovate to achieve breakthrough improvements. An organization's QMS model recognizes that not all systems, processes and activities can be predetermined; therefore it needs to be flexible and adaptable within the complexities of the organizational context.

2.4.1.2 System

Organizations seek to understand the internal and external context to identify the needs and expectations of relevant interested parties. This information is used in the development of the QMS to achieve organizational sustainability. The outputs from one process can be the inputs into other processes and are interlinked into the overall network. Although often appearing to be comprised of similar processes, each organization and its QMS is unique.

2.4.1.3 Processes

The organization has processes that can be defined, measured and improved. These processes interact to deliver results consistent

của tổ chức và xuyên suốt các ranh giới giữa các chức năng. Một số quá trình có thể là chính yếu, trong khi các quá trình khác thì không. Các quá trình có các hoạt động liên quan lẫn nhau với đầu vào để mang lại đầu ra.

2.4.1.4 Hoạt động

Con người hợp tác trong một quá trình để thực hiện các hoạt động hằng ngày của mình. Một số hoạt động được quy định và phụ thuộc vào việc hiểu mục tiêu của tổ chức, trong khi các hoạt động khác thì không và phản ứng với các kích thích bên ngoài để xác định tính chất và việc thực thi chúng.

2.4.2 Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng

Hệ thống quản lý chất lượng là một hệ thống động, phát triển theo thời gian thông qua các giai đoạn cải tiến. Mọi tổ chức đều có các hoạt động quản lý chất lượng, cho dù chúng có được hoạch định một cách chính thức hay không. Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn về cách thức xây dựng một hệ thống chính thức để quản lý các hoạt động này. Cần xác định các hoạt động hiện có trong tổ chức và sự phù hợp của chúng với bối cảnh của tổ chức. Tiêu chuẩn này cùng với TCVN ISO 9004, TCVN ISO 9001 có thể được sử dụng để hỗ trợ tổ chức trong việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng gắn kết.

Một hệ thống quản lý chất lượng chính thức đưa ra khuôn khổ cho việc hoạch định, triển khai, theo dõi và cải tiến kết quả thực hiện của hoạt động quản lý chất lượng. Hệ thống quản lý chất lượng không cần phức tạp, mà cần phản ánh chính xác nhu cầu của tổ chức. Khi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng, các khái niệm và nguyên tắc cơ bản nêu trong tiêu chuẩn này có thể đưa ra hướng dẫn có ý nghĩa.

with the organization's objectives and cross functional boundaries. Some processes can be critical while others are not. Processes have interrelated activities with inputs to deliver outputs.

2.4.1.4 Activity

People collaborate within a process to carry out their daily activities. Some activities are prescribed and depend on an understanding of the objectives of the organization, while others are not and react to external stimuli to determine their nature and execution.

2.4.2 Development of a QMS

A QMS is a dynamic system that evolves over time through periods of improvement. Every organization has quality management activities, whether they have been formally planned or not. This International Standard provides guidance on how to develop a formal system to manage these activities. It is necessary to determine activities which already exist in the organization and their suitability regarding the context of the organization. This International Standard, along with ISO 9004 and ISO 9001, can then be used to assist the organization to develop a cohesive QMS.

A formal QMS provides a framework for planning, executing, monitoring and improving the performance of quality management activities. The QMS does not need to be complicated; rather it needs to accurately reflect the needs of the organization. In developing the QMS, the fundamental concepts and principles given in this International Standard can provide valuable guidance.

TCVN ISO 9000:2015

Việc hoạch định hệ thống quản lý chất lượng không phải là một sự kiện đơn lẻ mà là một quá trình liên tục. Các kế hoạch phát triển vì tổ chức học hỏi và hoàn cảnh thay đổi. Một kế hoạch tính đến tất cả các hoạt động chất lượng của tổ chức và đảm bảo rằng nó bao trùm mọi hướng dẫn của tiêu chuẩn này và các yêu cầu của TCVN ISO 9001. Kế hoạch được thực hiện ngay khi phê duyệt.

Điều quan trọng đối với tổ chức là theo dõi và đánh giá một cách thường xuyên cả việc thực hiện kế hoạch và kết quả thực hiện của hệ thống quản lý chất lượng. Các chỉ số được xem xét một cách thận trọng sẽ tạo thuận lợi cho các hoạt động theo dõi và đánh giá này.

Đánh giá là một phương thức xem xét đánh giá hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, nhằm nhận diện các rủi ro và xác định việc thực hiện các yêu cầu. Để các cuộc đánh giá có hiệu lực, các bằng chứng hữu hình và vô hình cần được thu thập. Các hành động được thực hiện để khắc phục và cải tiến trên cơ sở phân tích bằng chứng thu được. Tri thức có được có thể dẫn đến đổi mới, đưa kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng lên mức cao hơn.

2.4.3 Các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng, các hệ thống quản lý khác và mô hình hoàn hảo

Cách tiếp cận hệ thống quản lý chất lượng được nêu trong các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng do Ban kỹ thuật TCVN/TC 176 xây dựng, trong các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý và các mô hình hoàn hảo của tổ chức đều dựa trên những nguyên tắc chung. Những nguyên tắc này giúp tổ chức nhận diện rủi ro và cơ hội và bao gồm hướng dẫn cải tiến. Trong bối cảnh hiện nay,

QMS planning is not a singular event, rather it is an ongoing process. Plans evolve as the organization learns and circumstances change. A plan takes into account all quality activities of the organization and ensures that it covers all guidance of this International Standard and requirements of ISO 9001. The plan is implemented upon approval.

It is important for an organization to regularly monitor and evaluate both the implementation of the plan and the performance of the QMS. Carefully considered indicators facilitate these monitoring and evaluation activities.

Auditing is a means of evaluating the effectiveness of the QMS, in order to identify risks and to determine the fulfilment of requirements. In order for audits to be effective, tangible and intangible evidence needs to be collected. Actions are taken for correction and improvement based upon analysis of the evidence gathered. The knowledge gained could lead to innovation, taking QMS performance to higher levels.

2.4.3 QMS standards, other management systems and excellence models

The approaches to a QMS described in QMS standards developed by ISO/TC 176, in other management system standards and in organizational excellence models are based on common principles. They all enable an organization to identify risks and opportunities and contain guidance for improvement. In the current context, many issues such as innovation,

nhiều vấn đề như đổi mới, đạo đức, lòng tin và uy tín có thể được coi là các thông số trong hệ thống quản lý chất lượng. Các tiêu chuẩn liên quan đến quản lý chất lượng (ví dụ TCVN ISO 9001), quản lý môi trường (ví dụ TCVN ISO 14001) và quản lý năng lượng (ví dụ TCVN ISO 50001), cũng như các tiêu chuẩn quản lý khác và các mô hình hoàn hảo đều giải quyết điều này.

Các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng do Ban kỹ thuật TCVN/TC 176 xây dựng đưa ra tập hợp toàn diện các yêu cầu và hướng dẫn đối với một hệ thống quản lý chất lượng. TCVN ISO 9001 quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng. TCVN ISO 9004 đưa ra hướng dẫn cho một phạm vi rộng các mục tiêu của hệ thống quản lý chất lượng vì sự thành công bền vững và kết quả thực hiện được cải tiến. Hướng dẫn về các yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng bao gồm TCVN ISO 10001, TCVN ISO 10002, TCVN ISO 10003, TCVN ISO 10004, TCVN ISO 10008, TCVN ISO 10012 và TCVN ISO 19011. Các tiêu chuẩn về nội dung kỹ thuật hỗ trợ hệ thống quản lý chất lượng bao gồm TCVN ISO 10005, TCVN ISO 10006, TCVN ISO 10007, TCVN ISO/TR 10013, TCVN ISO 10014, TCVN ISO 10015, TCVN ISO/TR 10017, TCVN ISO 10018 và TCVN ISO 10019. Các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng cũng được nêu trong các tiêu chuẩn cho lĩnh vực cụ thể như TCVN ISO/TS 16949.

Các phần khác nhau trong hệ thống quản lý của tổ chức, kể cả hệ thống quản lý chất lượng, đều có thể được tích hợp thành một hệ thống quản lý. Các mục tiêu, quá trình và nguồn lực liên quan đến chất lượng, tăng trưởng, ngân quỹ, lợi nhuận, môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, năng lượng, an ninh và các khía cạnh khác của tổ chức

ethics, trust and reputation could be regarded as parameters within the QMS. Standards related to quality management (e.g. ISO 9001), environmental management (e.g. ISO 14001) and energy management (e.g. ISO 50001), as well as other management standards and organizational excellence models, have addressed this.

The QMS standards developed by ISO/TC 176 provide a comprehensive set of requirements and guidelines for a QMS. ISO 9001 specifies requirements for a QMS. ISO 9004 provides guidance on a wide range of objectives of a QMS for sustainable success and improved performance. Guidelines for components of a QMS include ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10008, ISO 10012 and ISO 19011. Guidelines for technical subjects in support of a QMS include ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10018 and ISO 10019. Technical reports in support of a QMS include ISO/TR 10013 and ISO/TR 10017. Requirements for a QMS are also provided in sector-specific standards, such as ISO/TS 16949.

The various parts of an organization's management system, including its QMS, can be integrated as a single management system. The objectives, processes and resources related to quality, growth, funding, profitability, environment, occupational health and safety, energy, security and other aspects of the organization can be

TCVN ISO 9000:2015

có thể đạt được và sử dụng một cách hiệu lực và hiệu quả hơn khi hệ thống quản lý chất lượng được tích hợp với các hệ thống quản lý khác. Tổ chức có thể thực hiện cuộc đánh giá tích hợp hệ thống quản lý của mình theo các yêu cầu của nhiều tiêu chuẩn như TCVN ISO 9001, TCVN ISO 14001, TCVN ISO/IEC 27001 và TCVN ISO 50001.

CHÚ THÍCH: Sổ tay của ISO “Sử dụng tích hợp các tiêu chuẩn hệ thống quản lý” có thể mang lại hướng dẫn hữu ích.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

3.1 Thuật ngữ liên quan đến cá nhân hoặc con người

3.1.1

Lãnh đạo cao nhất

Người hoặc nhóm người định hướng và kiểm soát *tổ chức* (3.2.1) ở cấp cao nhất.

CHÚ THÍCH 1: Lãnh đạo cao nhất có quyền ủy quyền và cung cấp nguồn lực trong phạm vi tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Nếu phạm vi của *hệ thống quản lý* (3.5.3) chỉ bao gồm một phần của tổ chức, thì lãnh đạo cao nhất chỉ những người định hướng và kiểm soát phần đó của tổ chức.

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC.

3.1.2

Tư vấn hệ thống quản lý chất lượng

Người hỗ trợ *tổ chức* (3.2.1) trong việc *thực hiện hệ thống quản lý chất lượng* (3.4.3), thông qua việc đưa ra chỉ dẫn hoặc *thông tin* (3.8.2).

more effectively and efficiently achieved and used when the QMS is integrated with other management systems. The organization can perform an integrated audit of its management system against the requirements of multiple International Standards, such as ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 and ISO 50001.

NOTE The ISO handbook “The integrated use of management system standards” can provide useful guidance.

3 Terms and definitions

3.1 Terms related to person or people

3.1.1

top management

person or group of people who directs and controls an *organization* (3.2.1) at the highest level

Note 1 to entry: Top management has the power to delegate authority and provide resources within the organization.

Note 2 to entry: If the scope of the *management system* (3.5.3) covers only part of an organization, then top management refers to those who direct and control that part of the organization.

Note 3 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

3.1.2

quality management system consultant

person who assists the *organization* (3.2.1) on *quality management system realization* (3.4.3), giving advice or *information* (3.8.2)

CHÚ THÍCH 1: Tư vấn hệ thống quản lý chất lượng cũng có thể hỗ trợ trong việc thực hiện các phần của *hệ thống quản lý chất lượng* (3.5.4).

Note 1 to entry: The quality management system consultant can also assist in realizing parts of a *quality management system* (3.5.4).

CHÚ THÍCH 2: TCVN ISO 10019:2011 đưa ra hướng dẫn về cách thức phân biệt tư vấn hệ thống quản lý chất lượng có năng lực với không có năng lực.

Note 2 to entry: ISO 10019:2005 provides guidance on how to distinguish a competent quality management system consultant from one who is not competent.

[NGUỒN: TCVN ISO 10019:2011, 3.2, được sửa đổi]

[SOURCE: ISO 10019:2005, 3.2, modified]

3.1.3

Sự tham dự

Tham dự vào một hoạt động, sự kiện hoặc tình huống.

3.1.3

involvement

taking part in an activity, event or situation

3.1.4

Sự tham gia

Sự tham dự (3.1.3) vào và đóng góp cho các hoạt động để đạt được các *mục tiêu* (3.7.1) được chia sẻ.

3.1.4

engagement

involvement (3.1.3) in, and contribution to, activities to achieve shared *objectives* (3.7.1)

3.1.5

Bộ phận có thẩm quyền đối với cấu hình

Ban kiểm soát cấu hình

người hoặc nhóm người có các trách nhiệm và quyền hạn được phân công để ra quyết định về *cấu hình* (3.10.6).

3.1.5

configuration authority

configuration control board
dispositioning authority

person or a group of persons with assigned responsibility and authority to make decisions on the *configuration* (3.10.6)

CHÚ THÍCH 1: Các *bên quan tâm* (3.2.3) liên quan trong và ngoài *tổ chức* (3.2.1) cần có đại diện trong bộ phận có thẩm quyền đối với cấu hình.

Note 1 to entry: Relevant *interested parties* (3.2.3) within and outside the *organization* (3.2.1) should be represented on the configuration authority.

[NGUỒN: TCVN ISO 10007:2008, 3.8, được sửa đổi]

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.8, modified]

3.1.6

Người giải quyết tranh chấp

<sự thỏa mãn của khách hàng> cá nhân được *nhà cung cấp DRP* (3.2.7) chỉ định để hỗ trợ các bên trong việc giải quyết *tranh chấp* (3.9.6).

3.1.6

dispute resolver

<customer satisfaction> individual person assigned by a *DRP-provider* (3.2.7) to assist the parties in resolving a *dispute* (3.9.6)

TCVN ISO 9000:2015

VÍ DỤ: Nhân viên, tình nguyện viên, nhân sự theo *hợp đồng* (3.4.7).

[NGUỒN: TCVN ISO 10003:2011, 3.7, được sửa đổi]

3.2 Thuật ngữ liên quan đến tổ chức

3.2.1

Tổ chức

Người hoặc nhóm người với chức năng riêng của mình có trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ để đạt được các *mục tiêu* (3.7.1) của mình.

CHÚ THÍCH 1: Khái niệm tổ chức bao gồm nhưng không giới hạn ở thương nhân độc quyền, công ty, tập đoàn, hãng, xí nghiệp, cơ quan quản lý, câu lạc bộ, *hiệp hội* (3.2.8), hội từ thiện hay viện, hay một phần hoặc sự kết hợp của những loại hình trên dù có được hợp nhất hay không và là tổ chức công hay tư.

CHÚ THÍCH 2: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi cho các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc đã được sửa đổi thông qua việc sửa đổi Chú thích 1.

3.2.2

Bối cảnh của tổ chức

Sự kết hợp các vấn đề nội bộ và bên ngoài có thể có ảnh hưởng tới cách tiếp cận của *tổ chức* (3.2.1) trong việc xây dựng và đạt được các *mục tiêu* (3.7.1) của mình.

CHÚ THÍCH 1: Các mục tiêu của tổ chức có thể liên quan đến *sản phẩm* (3.7.6) và *dịch vụ* (3.7.7), việc đầu tư và cách ứng xử của tổ chức với các *bên quan tâm* (3.2.3).

CHÚ THÍCH 2: Khái niệm bối cảnh của tổ chức được áp dụng như nhau với cả tổ chức phi lợi nhuận hoặc tổ chức dịch vụ công và các tổ chức vì lợi nhuận.

EXAMPLE Staff, volunteer, *contract* (3.4.7) personnel.

[SOURCE: TCVN ISO 10003:2007, 3.7, modified]

3.2 Terms related to organization

3.2.1

organization

person or group of people that has its own functions with responsibilities, authorities and relationships to achieve its *objectives* (3.7.1)

Note 1 to entry: The concept of organization includes, but is not limited to, sole-trader, company, corporation, firm, enterprise, authority, partnership, *association* (3.2.8), charity or institution, or part or combination thereof, whether incorporated or not, public or private.

Note 2 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by modifying Note 1 to entry.

3.2.2

context of the organization

combination of internal and external issues that can have an effect on an *organization's* (3.2.1) approach to developing and achieving its *objectives* (3.7.1)

Note 1 to entry: The organization's objectives can be related to its *products* (3.7.6) and *services* (3.7.7), investments and behaviour towards its *interested parties* (3.2.3).

Note 2 to entry: The concept of context of the organization is equally applicable to not-for-profit or public service organizations as it is to those seeking profits.

CHÚ THÍCH 3: Khái niệm này thường được đề cập đến thông qua các thuật ngữ khác như "môi trường kinh doanh", "môi trường của tổ chức" hay "hệ sinh thái của tổ chức".

CHÚ THÍCH 4: Hiểu được cơ sở hạ tầng (3.5.2) có thể giúp xác định bối cảnh của tổ chức.

3.2.3

Bên quan tâm

Bên liên quan

Cá nhân hoặc tổ chức (3.2.1) có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng hoặc tự cảm thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hoạt động.

VÍ DỤ: Khách hàng (3.2.4), chủ sở hữu, nhân sự của tổ chức, nhà cung cấp (3.2.5), ngân hàng, cơ quan quản lý, liên minh, đối tác hoặc xã hội, có thể bao gồm cả đối thủ cạnh tranh hoặc các nhóm đối lập gây áp lực.

CHÚ THÍCH 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi cho các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc đã được sửa đổi thông qua việc bổ sung thêm ví dụ.

3.2.4

Khách hàng

Cá nhân hoặc tổ chức (3.2.1) có thể được nhận hay tiếp nhận sản phẩm (3.7.6) hoặc dịch vụ (3.7.7) nhằm cho mình hoặc theo yêu cầu của cá nhân hay tổ chức đó.

VÍ DỤ: Người tiêu dùng, khách hàng, người sử dụng cuối cùng, người bán lẻ, người nhận sản phẩm hoặc dịch vụ từ một quá trình (3.4.1) nội bộ, người hưởng lợi và người mua.

CHÚ THÍCH 1: Khách hàng có thể là nội bộ hoặc bên ngoài tổ chức.

Note 3 to entry: In English, this concept is often referred to by other terms such as "business environment", "organizational environment" or "ecosystem of an organization".

Note 4 to entry: Understanding the *infrastructure* (3.5.2) can help to define the context of the organization.

3.2.3

interested party

stakeholder

person or *organization* (3.2.1) that can affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision or activity

EXAMPLE Customers (3.2.4), owners, people in an organization, providers (3.2.5), bankers, regulators, unions, partners or society that can include competitors or opposing pressure groups.

Note 1 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding the Example.

3.2.4

customer

person or *organization* (3.2.1) that could or does receive a *product* (3.7.6) or a *service* (3.7.7) that is intended for or required by this person or organization

EXAMPLE Consumer, client, end-user, retailer, receiver of product or service from an internal *process* (3.4.1), beneficiary and purchaser.

Note 1 to entry: A customer can be internal or external to the organization.

3.2.5

Nhà cung cấp

Nhà cung ứng

Tổ chức (3.2.1) cung cấp một sản phẩm (3.7.6) hoặc dịch vụ (3.7.7).

VÍ DỤ: Nhà sản xuất, nhà phân phối, nhà bán lẻ hoặc người bán sản phẩm hay dịch vụ.

CHÚ THÍCH 1: Nhà cung cấp có thể là nội bộ hoặc bên ngoài tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Trong trường hợp ký kết hợp đồng, nhà cung cấp đôi khi được gọi là “nhà thầu”.

3.2.6

Nhà cung cấp bên ngoài

Nhà cung ứng bên ngoài

Nhà cung cấp (3.2.5) không phải là một phần của tổ chức (3.2.1).

VÍ DỤ: Nhà sản xuất, nhà phân phối, nhà bán lẻ hoặc người bán sản phẩm (3.7.6) hoặc dịch vụ (3.7.7).

3.2.7

Nhà cung cấp DRP

Nhà cung cấp quá trình giải quyết tranh chấp

Cá nhân hoặc tổ chức (3.2.1) cung ứng và vận hành quá trình (3.4.1) giải quyết tranh chấp (3.9.6) bên ngoài.

CHÚ THÍCH 1: Nhà cung cấp DRP thường là một pháp nhân tách biệt với tổ chức hoặc cá nhân là bên khiếu nại. Theo cách này, tính độc lập và công bằng được nhấn mạnh. Trong một số trường hợp, đơn vị tách biệt được thành lập trong tổ chức để xử lý khiếu nại (3.9.3) chưa được giải quyết.

CHÚ THÍCH 2: Nhà cung cấp DRP ký hợp đồng (3.4.7) với các bên để cung cấp giải quyết tranh chấp và chịu trách nhiệm đối với kết quả thực hiện (3.7.8). Nhà cung cấp DRP cung cấp người giải quyết tranh chấp (3.1.6). Nhà cung cấp DRP cũng sử dụng các nhân viên hỗ

3.2.5

provider

supplier

organization (3.2.1) that provides a product (3.7.6) or a service (3.7.7).

EXAMPLE Producer, distributor, retailer or vendor of a product or a service.

Note 1 to entry: A provider can be internal or external to the organization.

Note 2 to entry: In a contractual situation, a provider is sometimes called “contractor”.

3.2.6

external provider

external supplier

provider (3.2.5) that is not part of the organization (3.2.1)

EXAMPLE Producer, distributor, retailer or vendor of a product (3.7.6) or a service (3.7.7)

3.2.7

DRP-provider

dispute resolution process provider

person or organization (3.2.1) that supplies and operates an external dispute (3.9.6) resolution process (3.4.1)

Note 1 to entry: Generally, a DRP-provider is a legal entity, separate from the organization or person as an individual and the complainant. In this way, the attributes of independence and fairness are emphasized. In some situations, a separate unit is established within the organization to handle unresolved complaints (3.9.3).

Note 2 to entry: The DRP-provider contracts (3.4.7) with the parties to provide dispute resolution, and is accountable for performance (3.7.8). The DRP-provider supplies dispute resolvers (3.1.6). The DRP-provider also utilizes support, executive and other

trợ, điều hành và quản lý để cung ứng các nguồn lực tài chính, hỗ trợ về văn phòng, lập lịch trình, đào tạo, phòng họp, chức năng giám sát và các chức năng tương tự.

CHÚ THÍCH 3: Nhà cung cấp DRP có thể có nhiều loại hình như tổ chức phi lợi nhuận, lợi nhuận và tổ chức công. Một *hiệp hội* (3.2.8) cũng có thể là một nhà cung cấp DRP.

CHÚ THÍCH 4: TCVN ISO 10003:2011 sử dụng thuật ngữ "nhà cung cấp" thay cho nhà cung cấp DRP.

[NGUỒN: TCVN ISO 10003:2011, 3.9, được sửa đổi]

3.2.8

Hiệp hội

<sự thỏa mãn của khách hàng> *tổ chức* (3.2.1) gồm có các tổ chức và cá nhân thành viên.

[NGUỒN: TCVN ISO 10003:2011, 3.1]

3.2.9

Chức năng đo lường

Đơn vị chức năng có các trách nhiệm về quản trị và kỹ thuật để xác định và áp dụng *hệ thống quản lý đo lường* (3.5.6).

[NGUỒN: TCVN ISO 10012:2007, 3.6, được sửa đổi]

3.3 Thuật ngữ liên quan đến hoạt động

3.3.1

Cải tiến

Hoạt động để nâng cao *kết quả thực hiện* (3.7.8).

CHÚ THÍCH 1: Hoạt động có thể lặp lại hoặc đơn lẻ.

3.3.2

Cải tiến liên tục

Hoạt động lặp lại để nâng cao *kết quả thực hiện* (3.7.8).

managerial staff to supply financial resources, clerical support, scheduling assistance, training, meeting rooms, supervision and similar functions.

Note 3 to entry: DRP-providers can take many forms including not-for-profit, for-profit and public entities. An *association* (3.2.8) can also be a DRP-provider.

Note 4 to entry: In ISO 10003:2007 instead of the term DRP-provider, the term "provider" is used.

[SOURCE: ISO 10003:2007, 3.9, modified]

3.2.8

association

<customer satisfaction> *organization* (3.2.1) consisting of member organizations or persons

[SOURCE: ISO 10003:2007, 3.1]

3.2.9

metrological function

functional unit with administrative and technical responsibility for defining and implementing the *measurement management system* (3.5.6)

[SOURCE: ISO 10012:2003, 3.6, modified]

3.3 Terms related to activity

3.3.1

improvement

activity to enhance *performance* (3.7.8)

Note 1 to entry: The activity can be recurring or singular.

3.3.2

continual improvement

recurring activity to enhance *performance* (3.7.8)

TCVN ISO 9000:2015

CHÚ THÍCH 1: *Quá trình (3.4.1) thiết lập các mục tiêu (3.7.1) và phát hiện các cơ hội cải tiến (3.3.1) là một quá trình liên tục thông qua việc sử dụng các phát hiện đánh giá (3.13.9) và kết luận đánh giá (3.13.10), phân tích dữ liệu (3.8.1), xem xét (3.11.2) của lãnh đạo (3.3.3) hoặc các phương thức khác và thường dẫn đến hành động khắc phục (3.12.2) hoặc hành động phòng ngừa (3.12.1).*

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc đã được sửa đổi bằng việc bổ sung chú thích 1.

3.3.3

Quản lý

Các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức (3.2.1).

CHÚ THÍCH 1: Quản lý có thể bao gồm việc thiết lập chính sách (3.5.8) mục tiêu (3.7.1) và các quá trình (3.4.1) để đạt được những mục tiêu này.

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ này đôi khi đề cập đến người quản lý, nghĩa là người hoặc nhóm người có quyền hạn và trách nhiệm đối với việc điều hành và kiểm soát một tổ chức. Khi được sử dụng với nghĩa này, nó thường được sử dụng với dạng từ chỉ tính chất nhất định nhằm tránh nhầm lẫn với khái niệm "quản lý" là tập hợp các hoạt động nêu trên. Ví dụ, dùng "quản lý phải..." là không được, còn "lãnh đạo cao nhất (3.1.1) phải..." được chấp nhận. Nếu không, những từ khác nên được chấp nhận để biểu thị khái niệm này khi liên quan đến con người, ví dụ nhà quản lý hoặc người quản lý.

3.3.4

Quản lý chất lượng

Việc quản lý (3.3.3) liên quan đến chất lượng (3.6.2).

CHÚ THÍCH 1: Quản lý chất lượng có thể bao gồm

Note 1 to entry: The process (3.4.1) of establishing objectives (3.7.1) and finding opportunities for improvement (3.3.1) is a continual process through the use of audit findings (3.13.9) and audit conclusions (3.13.10), analysis of data (3.8.1), management (3.3.3) reviews (3.11.2) or other means and generally leads to corrective action (3.12.2) or preventive action (3.12.1).

Note 2 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Note 1 to entry.

3.3.3

management

coordinated activities to direct and control an organization (3.2.1)

Note 1 to entry: Management can include establishing policies (3.5.8) and objectives (3.7.1), and processes (3.4.1) to achieve these objectives.

Note 2 to entry: The word "management" sometimes refers to people, i.e. a person or group of people with authority and responsibility for the conduct and control of an organization. When "management" is used in this sense, it should always be used with some form of qualifier to avoid confusion with the concept of "management" as a set of activities defined above. For example, "management shall..." is deprecated whereas "top management (3.1.1) shall..." is acceptable. Otherwise different words should be adopted to convey the concept when related to people, e.g. managerial or managers.

3.3.4

quality management

management (3.3.3) with regard to quality (3.6.2).

Note 1 to entry: Quality management can include

thiết lập *chính sách chất lượng* (3.5.9), *mục tiêu chất lượng* (3.7.2) và các *quá trình* (3.4.1) để đạt được những mục tiêu chất lượng này thông qua *hoạch định chất lượng* (3.3.5), *đảm bảo chất lượng* (3.3.6), *kiểm soát chất lượng* (3.3.7) và *cải tiến chất lượng* (3.3.8).

3.3.5

Hoạch định chất lượng

Một phần của *quản lý chất lượng* (3.3.4) tập trung vào việc lập *mục tiêu chất lượng* (3.7.2) và quy định các *quá trình* (3.4.1) tác nghiệp cần thiết và các nguồn lực liên quan để đạt được các mục tiêu chất lượng.

CHÚ THÍCH 1: Việc lập các *kế hoạch chất lượng* (3.8.9) có thể là một phần của hoạch định chất lượng.

3.3.6

Đảm bảo chất lượng

Một phần của *quản lý chất lượng* (3.3.4) tập trung vào việc mang lại lòng tin rằng các *yêu cầu chất lượng* (3.6.5) sẽ được thực hiện.

3.3.7

Kiểm soát chất lượng

Một phần của *quản lý chất lượng* (3.3.4) tập trung vào việc thực hiện các *yêu cầu chất lượng* (3.6.5)

3.3.8

Cải tiến chất lượng

Một phần của *quản lý chất lượng* (3.3.4) tập trung vào việc nâng cao khả năng thực hiện các *yêu cầu chất lượng* (3.6.5).

CHÚ THÍCH 1: Các yêu cầu chất lượng có thể liên quan đến khía cạnh bất kỳ như *hiệu lực* (3.7.11), *hiệu quả* (3.7.10) hoặc *khả năng truy xuất nguồn gốc* (3.6.13).

establishing *quality policies* (3.5.9) and *quality objectives* (3.7.2), and *processes* (3.4.1) to achieve these quality objectives through *quality planning* (3.3.5), *quality assurance* (3.3.6), *quality control* (3.3.7), and *quality improvement* (3.3.8).

3.3.5

quality planning

part of *quality management* (3.3.4) focused on setting *quality objectives* (3.7.2) and specifying necessary operational *processes* (3.4.1), and related resources to achieve the quality objectives

Note 1 to entry: Establishing *quality plans* (3.8.9) can be part of quality planning.

3.3.6

quality assurance

part of *quality management* (3.3.4) focused on providing confidence that *quality requirements* (3.6.5) will be fulfilled

3.3.7

quality control

part of *quality management* (3.3.4) focused on fulfilling *quality requirements* (3.6.5)

3.3.8

quality improvement

part of *quality management* (3.3.4) focused on increasing the ability to fulfil *quality requirements* (3.6.5)

Note 1 to entry: The quality requirements can be related to any aspect such as *effectiveness* (3.7.11), *efficiency* (3.7.10) or *traceability* (3.6.13).

3.3.9

Quản lý cấu hình

Hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát *cấu hình* (3.10.6).

CHÚ THÍCH 1: Quản lý cấu hình thường tập trung vào các hoạt động kỹ thuật và tổ chức, thiết lập và duy trì việc kiểm soát *sản phẩm* (3.7.6) hoặc *dịch vụ* (3.7.7) và *thông tin về cấu hình sản phẩm* (3.6.8) trong toàn bộ vòng đời của sản phẩm.

[NGUỒN: TCVN ISO 10007:2008, 3.6, được sửa đổi, Chú thích 1 được sửa đổi]

3.3.10

Kiểm soát thay đổi

<quản lý cấu hình> hoạt động để kiểm soát *đầu ra* (3.7.5) sau khi *thông tin về cấu hình sản phẩm* (3.6.8) được phê duyệt chính thức.

[NGUỒN: TCVN ISO 10007:2008, 3.1, được sửa đổi]

3.3.11

Hoạt động

<quản lý dự án> đối tượng nhỏ nhất được nhận biết của công việc trong một *dự án* (3.4.2).

[NGUỒN: TCVN ISO 10006:2007, 3.1, được sửa đổi]

3.3.12

Quản lý dự án

Việc hoạch định, tổ chức, *theo dõi* (3.11.3), kiểm soát và báo cáo tất cả các khía cạnh của *dự án* (3.4.2) và tạo động lực cho tất cả những người tham gia để đạt được các mục tiêu của dự án.

[NGUỒN: TCVN ISO 10006:2007, 3.6]

3.3.9

configuration management

coordinated activities to direct and control *configuration* (3.10.6)

Note 1 to entry: Configuration management generally concentrates on technical and organizational activities that establish and maintain control of a *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) and its *product configuration information* (3.6.8) throughout the life cycle of the product.

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.6, modified — Note 1 to entry has been modified]

3.3.10

change control

<configuration management> activities for control of the *output* (3.7.5) after formal approval of its *product configuration information* (3.6.8)

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.1, modified]

3.3.11

activity

<project management> smallest identified object of work in a *project* (3.4.2)

[SOURCE: ISO 10006:2003, 3.1, modified]

3.3.12

project management

planning, organizing, *monitoring* (3.11.3), controlling and reporting of all aspects of a *project* (3.4.2), and the motivation of all those involved in it to achieve the project objectives

[SOURCE: ISO 10006:2003, 3.6]

3.3.13**Đối tượng cấu hình**

Đối tượng (3.6.1) trong cấu hình (3.10.6) thỏa mãn chức năng sử dụng cuối cùng.

[NGUỒN: TCVN ISO 10007:2008, 3.5, được sửa đổi]

3.4 Thuật ngữ liên quan đến quá trình**3.4.1****Quá trình**

Tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau, sử dụng đầu vào để cho ra kết quả dự kiến.

CHÚ THÍCH 1: "Kết quả dự kiến" của một quá trình được gọi là *đầu ra (3.7.5)*, *sản phẩm (3.7.6)* hay *dịch vụ (3.7.7)* phụ thuộc vào bối cảnh được đề cập.

CHÚ THÍCH 2: Đầu vào của một quá trình thường là đầu ra của các quá trình khác và đầu ra của một quá trình thường là đầu vào cho các quá trình khác.

CHÚ THÍCH 3: Hai hay nhiều quá trình có mối quan hệ và tương tác lẫn nhau trong chuỗi quá trình có thể cũng được coi là một quá trình.

CHÚ THÍCH 4: Các quá trình trong *tổ chức (3.2.1)* thường được hoạch định và thực hiện dưới những điều kiện được kiểm soát nhằm gia tăng giá trị.

CHÚ THÍCH 5: Một quá trình trong đó *sự phù hợp (3.6.11)* của kết quả đầu ra không thể xác nhận giá trị sử dụng một cách dễ dàng hoặc một cách kinh tế thì thường được coi là "quá trình đặc biệt".

CHÚ THÍCH 6: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi nhằm ngăn ngừa sự quay vòng giữa quá trình và đầu ra, chú thích 1 và 5 được bổ sung.

3.3.13**configuration object**

object (3.6.1) within a configuration (3.10.6) that satisfies an end-use function

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.5, modified]

3.4 Terms related to process**3.4.1****process**

set of interrelated or interacting activities that use inputs to deliver an intended result

Note 1 to entry: Whether the "intended result" of a process is called *output (3.7.5)*, *product (3.7.6)* or *service (3.7.7)* depends on the context of the reference.

Note 2 to entry: Inputs to a process are generally the outputs of other processes and outputs of a process are generally the inputs to other processes.

Note 3 to entry: Two or more interrelated and interacting processes in series can also be referred to as a process.

Note 4 to entry: Processes in an *organization (3.2.1)* are generally planned and carried out under controlled conditions to add value.

Note 5 to entry: A process where the *conformity (3.6.11)* of the resulting output cannot be readily or economically validated is frequently referred to as a "special process".

Note 6 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified to prevent circularity between process and output, and Notes 1 to 5 to entry have been added.

3.4.2

Dự án

Quá trình (3.4.1) duy nhất bao gồm tập hợp các hoạt động được điều phối và kiểm soát có thời gian bắt đầu và kết thúc, được thực hiện để đạt được *mục tiêu (3.7.1)* phù hợp với các *yêu cầu (3.6.4)* cụ thể, bao gồm cả những ràng buộc về thời gian, chi phí và nguồn lực.

CHÚ THÍCH 1: Một dự án riêng lẻ có thể là một phần của cơ cấu dự án lớn hơn và thường có thời gian bắt đầu và kết thúc xác định.

CHÚ THÍCH 2: Trong một số dự án, mục tiêu và phạm vi được cập nhật và các *đặc tính (3.10.1)* của sản phẩm (3.7.6) hay dịch vụ (3.7.7) được xác định dần theo tiến trình của dự án.

CHÚ THÍCH 3: *Đầu ra (3.7.5)* của một dự án có thể là một hay nhiều đơn vị sản phẩm hoặc dịch vụ.

CHÚ THÍCH 4: *Tổ chức (3.2.1)* của một dự án thường mang tính tạm thời và được thiết lập trong thời gian thực hiện dự án.

CHÚ THÍCH 5: Mức độ phức tạp của sự tương tác giữa các hoạt động của dự án không nhất thiết liên quan đến quy mô của dự án.

[NGUỒN: TCVN ISO 10006:2007, 3.5, được sửa đổi — Chú thích 1 đến 3 được sửa đổi]

3.4.3

Thực hiện hệ thống quản lý chất lượng

Quá trình (3.4.1) thiết lập, lập thành văn bản, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục *hệ thống quản lý chất lượng (3.5.4)*.

[NGUỒN: TCVN ISO 10019:2011, 3.1, được sửa đổi — Các chú thích được bỏ]

3.4.4

Tích lũy năng lực

Quá trình (3.4.1) đạt được *năng lực (3.10.4)*.

3.4.2

project

unique *process (3.4.1)*, consisting of a set of coordinated and controlled activities with start and finish dates, undertaken to achieve an *objective (3.7.1)* conforming to specific *requirements (3.6.4)*, including the constraints of time, cost and resources

Note 1 to entry: An individual project can form part of a larger project structure and generally has a defined start and finish date.

Note 2 to entry: In some projects the objectives and scope are updated and the *product (3.7.6)* or *service (3.7.7) characteristics (3.10.1)* defined progressively as the project proceeds.

Note 3 to entry: The *output (3.7.5)* of a project can be one or several units of product or service.

Note 4 to entry: The project's *organization (3.2.1)* is normally temporary and established for the lifetime of the project.

Note 5 to entry: The complexity of the interactions among project activities is not necessarily related to the project size.

[SOURCE: ISO 10006:2003, 3.5, modified — Notes 1 to 3 have been modified]

3.4.3

quality management system realization

process (3.4.1) of establishing, documenting, implementing, maintaining and continually improving a *quality management system (3.5.4)*

[SOURCE: ISO 10019:2005, 3.1, modified — Notes have been deleted]

3.4.4

competence acquisition

process (3.4.1) of attaining *competence (3.10.4)*

[NGUỒN: TCVN ISO 10018:2013, 3.2, được sửa đổi]

[SOURCE: ISO 10018:2012, 3.2, modified]

3.4.5

Thủ tục/quy trình

Cách thức xác định để thực hiện một hoạt động hay *quá trình* (3.4.1).

CHÚ THÍCH 1: Thủ tục có thể được lập thành văn bản hoặc không.

3.4.6

Thuê ngoài (động từ)

Tạo ra sự sắp đặt trong đó một *tổ chức* (3.2.1) bên ngoài thực hiện một phần chức năng hoặc *quá trình* (3.4.1) của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Một tổ chức bên ngoài nằm ngoài phạm vi của *hệ thống quản lý* (3.5.3), mặc dù chức năng hoặc quá trình được thuê ngoài lại thuộc phạm vi của hệ thống quản lý.

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC.

3.4.7

Hợp đồng

Thỏa thuận ràng buộc.

3.4.8

Thiết kế và phát triển

Tập hợp các *quá trình* (3.4.1) chuyển các *yêu cầu* (3.6.4) đối với một *đối tượng* (3.6.1) thành các yêu cầu chi tiết hơn đối với đối tượng đó.

CHÚ THÍCH 1: Các yêu cầu tạo thành đầu vào cho thiết kế và phát triển thường là kết quả của nghiên cứu và có thể được thể hiện một cách rộng hơn, khái quát hơn các yêu cầu tạo thành *đầu ra* (3.7.5) của thiết kế và phát triển. Các yêu cầu thường được xác định là

3.4.5

procedure

specified way to carry out an activity or a *process* (3.4.1)

Note 1 to entry: Procedures can be documented or not.

3.4.6

outsource (verb)

make an arrangement where an external *organization* (3.2.1) performs part of an organization's function or *process* (3.4.1)

Note 1 to entry: An external organization is outside the scope of the *management system* (3.5.3), although the outsourced function or process is within the scope.

Note 2 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

3.4.7

contract

binding agreement

3.4.8

design and development

set of *processes* (3.4.1) that transform *requirements* (3.6.4) for an *object* (3.6.1) into more detailed requirements for that object

Note 1 to entry: The requirements forming input to design and development are often the result of research and can be expressed in a broader, more general sense than the requirements forming the *output* (3.7.5) of design and development. The

TCVN ISO 9000:2015

các *đặc tính* (3.10.1). Trong một *dự án* (3.4.2), có thể có nhiều giai đoạn thiết kế và phát triển.

CHÚ THÍCH 2: Từ “thiết kế” và “phát triển” và thuật ngữ “thiết kế và phát triển” đôi khi được sử dụng đồng nghĩa và đôi khi được sử dụng để xác định các giai đoạn khác nhau của tổng thể quá trình thiết kế và phát triển.

CHÚ THÍCH 3: Có thể kèm theo một định ngữ để chỉ tính chất của đối tượng được thiết kế và phát triển (ví dụ, thiết kế và phát triển *sản phẩm* (3.7.6), thiết kế và phát triển *dịch vụ* (3.7.7), thiết kế và phát triển quá trình).

3.5 Thuật ngữ liên quan đến hệ thống

3.5.1

Hệ thống

Tập hợp các yếu tố có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau.

3.5.2

Cơ sở hạ tầng

<tổ chức> *hệ thống* (3.5.1) các phương tiện, thiết bị và *dịch vụ* (3.7.7) cần thiết cho hoạt động tác nghiệp của *tổ chức* (3.2.1).

3.5.3

Hệ thống quản lý

Tập hợp các yếu tố có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau của *tổ chức* (3.2.1) để thiết lập *chính sách* (3.5.8), *mục tiêu* (3.7.1) và các *quá trình* (3.4.1) để đạt được các mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 1: Một hệ thống quản lý có thể giải quyết một hay nhiều lĩnh vực, ví dụ *quản lý chất lượng* (3.3.4), quản lý tài chính hoặc quản lý môi trường.

requirements are generally defined in terms of *characteristics* (3.10.1). In a *project* (3.4.2) there can be several design and development stages.

Note 2 to entry: In English the words “design” and “development” and the term “design and development” are sometimes used synonymously and sometimes used to define different stages of the overall design and development. In French the words “conception” and “développement” and the term “conception et développement” are sometimes used synonymously and sometimes used to define different stages of the overall design and development.

Note 3 to entry: A qualifier can be applied to indicate the nature of what is being designed and developed (e.g. *product* (3.7.6) design and development, *service* (3.7.7) design and development or process design and development).

3.5 Terms related to system

3.5.1

system

set of interrelated or interacting elements

3.5.2

infrastructure

<organization> *system* (3.5.1) of facilities, equipment and *services* (3.7.7) needed for the operation of an *organization* (3.2.1)

3.5.3

management system

set of interrelated or interacting elements of an *organization* (3.2.1) to establish *policies* (3.5.8) and *objectives* (3.7.1), and *processes* (3.4.1) to achieve those objectives

Note 1 to entry: A management system can address a single discipline or several disciplines, e.g. *quality management* (3.3.4), financial management or environmental management.

CHÚ THÍCH 2: Các yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng thiết lập cơ cấu, vai trò và trách nhiệm, việc hoạch định, vận hành, chính sách, thực hành, quy tắc, niềm tin, mục tiêu của tổ chức và các quá trình để đạt được những mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 3: Phạm vi của hệ thống quản lý có thể bao gồm toàn bộ tổ chức, các chức năng cụ thể được nhận biết trong tổ chức, các bộ phận cụ thể được nhận biết của tổ chức, hoặc một hay nhiều chức năng xuyên suốt một nhóm tổ chức.

CHÚ THÍCH 4: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi bằng việc sửa đổi chú thích từ 1 đến 3.

3.5.4

Hệ thống quản lý chất lượng

Phần của *hệ thống quản lý (3.5.3)* liên quan đến *chất lượng (3.6.2)*.

3.5.5

Môi trường làm việc

Tập hợp các điều kiện để thực hiện công việc.

CHÚ THÍCH 1: Các điều kiện có thể bao gồm các yếu tố vật chất, xã hội, tâm lý và môi trường (như nhiệt độ, ánh sáng, phương thức thừa nhận, áp lực nghề nghiệp, ec-gô-nô-mi và thành phần không khí).

3.5.6

Xác nhận đo lường

Tập hợp các thao tác cần thiết để đảm bảo *thiết bị đo (3.11.6)* phù hợp với các *yêu cầu (3.6.4)* của việc sử dụng đã định.

CHÚ THÍCH 1: Xác nhận đo lường thường bao gồm việc hiệu chuẩn hoặc *kiểm tra xác nhận (3.8.12)*, các hiệu chỉnh hay *sửa chữa (3.12.9)* cần thiết và việc hiệu chuẩn lại sau đó, so sánh với các yêu cầu đo lường

Note 2 to entry: The management system elements establish the organization's structure, roles and responsibilities, planning, operation, policies, practices, rules, beliefs, objectives and processes to achieve those objectives.

Note 3 to entry: The scope of a management system can include the whole of the organization, specific and identified functions of the organization, specific and identified sections of the organization, or one or more functions across a group of organizations.

Note 4 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by modifying Notes 1 to 3 to entry.

3.5.4

quality management system

part of a *management system (3.5.3)* with regard to *quality (3.6.2)*

3.5.5

work environment

set of conditions under which work is performed

Note 1 to entry: Conditions can include physical, social, psychological and environmental factors (such as temperature, lighting, recognition schemes, occupational stress, ergonomics and atmospheric composition).

3.5.6

metrological confirmation

set of operations required to ensure that *measuring equipment (3.11.6)* conforms to the *requirements (3.6.4)* for its intended use

Note 1 to entry: Metrological confirmation generally includes calibration or *verification (3.8.12)*, any necessary adjustment or *repair (3.12.9)*, and subsequent recalibration, comparison with the

TCVN ISO 9000:2015

của việc sử dụng đã định của thiết bị, cũng như việc niêm phong và ghi nhãn cần thiết.

CHÚ THÍCH 2: Xác nhận đo lường không đạt được nếu như chưa chứng tỏ và lập thành văn bản về sự phù hợp của thiết bị đo đối với việc sử dụng đã định.

CHÚ THÍCH 3: Yêu cầu đối với việc sử dụng đã định bao gồm các xem xét như phạm vi, độ phân giải và sai số cho phép lớn nhất.

CHÚ THÍCH 4: Các yêu cầu về đo lường thường khác với và không được quy định trong các yêu cầu về sản phẩm (3.7.6).

[NGUỒN: ISO 10012:2007, 3.5, được sửa đổi — Chú thích 1 được sửa đổi]

3.5.7

Hệ thống quản lý đo lường

Tập hợp các yếu tố có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau cần thiết để đạt được sự *xác nhận đo lường* (3.5.6) và việc kiểm soát các *quá trình đo lường* (3.11.5).

[NGUỒN: TCVN ISO 10012:2007, 3.1, được sửa đổi]

3.5.8

Chính sách

<tổ chức> ý đồ và định hướng của *tổ chức* (3.2.1) được *lãnh đạo cao nhất* (3.1.1) của tổ chức công bố một cách chính thức.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC.

metrological requirements for the intended use of the equipment, as well as any required sealing and labelling.

Note 2 to entry: Metrological confirmation is not achieved until and unless the fitness of the measuring equipment for the intended use has been demonstrated and documented.

Note 3 to entry: The requirements for intended use include such considerations as range, resolution and maximum permissible errors.

Note 4 to entry: Metrological requirements are usually distinct from, and are not specified in, *product* (3.7.6) requirements.

[SOURCE: ISO 10012:2003, 3.5, modified — Note 1 to entry has been modified]

3.5.7

measurement management system

set of interrelated or interacting elements necessary to achieve *metrological confirmation* (3.5.6) and control of *measurement processes* (3.11.5)

[SOURCE: ISO 10012:2003, 3.1, modified]

3.5.8

policy

<organization> intentions and direction of an *organization* (3.2.1) as formally expressed by its *top management* (3.1.1)

Note 1 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

3.5.9**Chính sách chất lượng**

Chính sách (3.5.8) liên quan đến chất lượng (3.6.2).

CHÚ THÍCH 1: Chính sách chất lượng thường nhất quán với chính sách chung của tổ chức (3.2.1), có thể thống nhất với tầm nhìn (3.5.10) và sứ mệnh (3.5.11) của tổ chức và đưa ra khuôn khổ cho việc lập các mục tiêu chất lượng (3.7.2).

CHÚ THÍCH 2: Các nguyên tắc quản lý chất lượng nêu trong tiêu chuẩn này có thể hình thành cơ sở cho việc thiết lập chính sách chất lượng.

3.5.10**Tầm nhìn**

<tổ chức> mong muốn về những gì tổ chức (3.2.1) muốn trở thành được lãnh đạo cao nhất (3.1.1) công bố.

3.5.11**Sứ mệnh**

<tổ chức> mục đích tồn tại của tổ chức (3.2.1) được lãnh đạo cao nhất (3.1.1) công bố.

3.5.12**Chiến lược**

Kế hoạch để đạt được mục tiêu (3.7.1) dài hạn hoặc tổng thể.

3.6 Thuật ngữ liên quan đến yêu cầu**3.6.1****Đối tượng****Hạng mục thực thể**

Bất cứ điều gì có thể cảm nhận được hoặc nhận biết được.

VÍ DỤ: Sản phẩm (3.7.6), dịch vụ (3.7.7), quá trình (3.4.1), cá nhân, tổ chức (3.2.1), hệ thống (3.5.1), nguồn lực.

3.5.9**quality policy**

policy (3.5.8) related to quality (3.6.2)

Note 1 to entry: Generally the quality policy is consistent with the overall policy of the organization (3.2.1), can be aligned with the organization's vision (3.5.10) and mission (3.5.11) and provides a framework for the setting of quality objectives (3.7.2).

Note 2 to entry: Quality management principles presented in this International Standard can form a basis for the establishment of a quality policy.

3.5.10**vision**

<organization> aspiration of what an organization (3.2.1) would like to become as expressed by top management (3.1.1)

3.5.11**mission**

<organization> organization's (3.2.1) purpose for existing as expressed by top management (3.1.1)

3.5.12**strategy**

plan to achieve a long-term or overall objective (3.7.1)

3.6 Terms related to requirement**3.6.1****object****entity item**

anything perceivable or conceivable

EXAMPLE Product (3.7.6), service (3.7.7), process (3.4.1), person, organization (3.2.1), system (3.5.1), resource.

CHÚ THÍCH 1: Đối tượng có thể là vật chất (ví dụ động cơ, tờ giấy, kim cương), phi vật chất (ví dụ tỉ lệ chuyển đổi, kế hoạch dự án) hoặc được hình dung (ví dụ tình trạng của tổ chức trong tương lai).

[NGUỒN: ISO 1087-1:2000, 3.1.1, được sửa đổi]

3.6.2

Chất lượng

Mức độ của một tập hợp các *đặc tính* (3.10.1) vốn có của một *đối tượng* (3.6.1) đáp ứng các *yêu cầu* (3.6.4).

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ "chất lượng" có thể được sử dụng với những tính từ như kém, tốt, tuyệt hảo.

CHÚ THÍCH 2: "Vốn có", trái nghĩa với "được gán cho", nghĩa là có trong *đối tượng* (3.6.1).

3.6.3

Cấp

Chung loại hay thứ hạng cho các *yêu cầu* (3.6.4) khác nhau của một *đối tượng* (3.6.1) có cùng chức năng sử dụng.

VÍ DỤ: Hạng vé máy bay và loại khách sạn trong tài liệu giới thiệu về khách sạn.

CHÚ THÍCH 1: Khi thiết lập một *yêu cầu chất lượng* (3.6.5), cấp thường được quy định.

3.6.4

Yêu cầu

Nhu cầu hoặc mong đợi được tuyên bố, ngầm hiểu chung hoặc bắt buộc.

CHÚ THÍCH 1: "Ngầm hiểu chung" nghĩa là đối với *tổ chức* (3.2.1) và các *bên quan tâm* (3.2.3) nhu cầu hoặc mong đợi được coi là ngầm hiểu mang tính thông lệ hoặc thực hành chung.

CHÚ THÍCH 2: Yêu cầu được quy định là yêu cầu đã được công bố, ví dụ trong *thông tin dạng văn bản* (3.8.6).

CHÚ THÍCH 3: Một định ngữ có thể được sử dụng để

Note 1 to entry: Objects can be material (e.g. an engine, a sheet of paper, a diamond), non-material (e.g. conversion ratio, a project plan) or imagined (e.g. the future state of the organization).

[SOURCE: ISO 1087-1:2000, 3.1.1, modified]

3.6.2

quality

degree to which a set of inherent *characteristics* (3.10.1) of an *object* (3.6.1) fulfils *requirements* (3.6.4)

Note 1 to entry: The term "quality" can be used with adjectives such as poor, good or excellent.

Note 2 to entry: "Inherent", as opposed to "assigned", means existing in the *object* (3.6.1).

3.6.3

grade

category or rank given to different *requirements* (3.6.4) for an *object* (3.6.1) having the same functional use

EXAMPLE Class of airline ticket and category of hotel in a hotel brochure.

Note 1 to entry: When establishing a *quality requirement* (3.6.5), the grade is generally specified.

3.6.4

requirement

need or expectation that is stated, generally implied or obligatory

Note 1 to entry: "Generally implied" means that it is custom or common practice for the *organization* (3.2.1) and *interested parties* (3.2.3) that the need or expectation under consideration is implied.

Note 2 to entry: A specified requirement is one that is stated, for example in *documented information* (3.8.6).

Note 3 to entry: A qualifier can be used to denote a

biểu thị một loại yêu cầu cụ thể, ví dụ yêu cầu đối với *sản phẩm* (3.7.6), yêu cầu đối với *quản lý chất lượng* (3.3.4), yêu cầu của *khách hàng* (3.2.4), *yêu cầu chất lượng* (3.6.5).

CHÚ THÍCH 4: Yêu cầu có thể do các bên quan tâm khác nhau hoặc do chính tổ chức đề ra.

CHÚ THÍCH 5: Cần đạt được sự *thỏa mãn của khách hàng* (3.9.2) ở mức cao để đáp ứng mong đợi của khách hàng ngay cả khi nó không được công bố, không được ngầm hiểu chung hay bắt buộc.

CHÚ THÍCH 6: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc đã được sửa đổi thông qua việc bổ sung Chú thích 3 đến 5.

3.6.5

Yêu cầu chất lượng

Yêu cầu (3.6.4) liên quan đến *chất lượng* (3.6.2).

3.6.6

Yêu cầu luật định

Yêu cầu (3.6.4) bắt buộc do cơ quan lập pháp quy định.

3.6.7

Yêu cầu chế định

Yêu cầu (3.6.4) bắt buộc do cơ quan quản lý được cơ quan lập pháp giao quyền quy định.

3.6.8

Thông tin về cấu hình sản phẩm

Yêu cầu (3.6.4) hoặc thông tin khác đối với việc thiết kế, tạo, *kiểm tra xác nhận* (3.8.12), triển khai và hỗ trợ *sản phẩm* (3.7.6).

[NGUỒN: ISO 10007:2008, 3.9, được sửa đổi]

specific type of requirement, e.g. *product* (3.7.6) requirement, *quality management* (3.3.4) requirement, *customer* (3.2.4) requirement, *quality requirement* (3.6.5).

Note 4 to entry: Requirements can be generated by different interested parties or by the organization itself.

Note 5 to entry: It can be necessary for achieving high *customer satisfaction* (3.9.2) to fulfil an expectation of a customer even if it is neither stated nor generally implied or obligatory.

Note 6 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Notes 3 to 5 to entry.

3.6.5

quality requirement

requirement (3.6.4) related to *quality* (3.6.2)

3.6.6

statutory requirement

obligatory *requirement* (3.6.4) specified by a legislative body

3.6.7

regulatory requirement

obligatory *requirement* (3.6.4) specified by an authority mandated by a legislative body

3.6.8

product configuration information

requirement (3.6.4) or other information for *product* (3.7.6) design, realization, *verification* (3.8.12), operation and support

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.9, modified]

3.6.9

Sự không phù hợp

Sự không đáp ứng một *yêu cầu* (3.6.4).

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC.

3.6.10

Sai lỗi

Sự không phù hợp (3.6.9) liên quan đến việc sử dụng dự kiến hay quy định.

CHÚ THÍCH 1: Việc phân biệt giữa khái niệm sai lỗi và sự không phù hợp là rất quan trọng vì có hàm ý pháp lý, cụ thể là những khái niệm gắn với vấn đề trách nhiệm pháp lý của *sản phẩm* (3.7.6) và *dịch vụ* (3.7.7).

CHÚ THÍCH 2: Việc sử dụng dự kiến là theo dự kiến của *khách hàng* (3.2.4) có thể chịu ảnh hưởng bởi tính chất của *thông tin* (3.8.2) như hướng dẫn vận hành hoặc bảo dưỡng do *nhà cung cấp* (3.2.5) đưa ra.

3.6.11

Sự phù hợp

Việc đáp ứng một *yêu cầu* (3.6.4)

CHÚ THÍCH 1: Trong tiếng Anh từ "conformance" cũng được hiểu là sự phù hợp. Trong tiếng Pháp từ "compliance" cũng được hiểu là sự phù hợp.

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi bằng việc bổ sung chú thích 1.

3.6.9

nonconformity

non-fulfilment of a *requirement* (3.6.4)

Note 1 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

3.6.10

defect

nonconformity (3.6.9) related to an intended or specified use

Note 1 to entry: The distinction between the concepts defect and nonconformity is important as it has legal connotations, particularly those associated with *product* (3.7.6) and *service* (3.7.7) liability issues.

Note 2 to entry: The intended use as intended by the *customer* (3.2.4) can be affected by the nature of the *information* (3.8.2), such as operating or maintenance instructions, provided by the *provider* (3.2.5).

3.6.11

conformity

fulfilment of a *requirement* (3.6.4)

Note 1 to entry: In English the word "conformance" is synonymous but deprecated. In French the word "compliance" is synonymous but deprecated.

Note 2 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Note 1 to entry.

3.6.12**Khả năng**

Khả năng của một *đối tượng* (3.6.1) trong việc tạo ra *đầu ra* (3.7.5) đáp ứng các *yêu cầu* (3.6.4) đối với đầu ra đó.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ năng lực của một *quá trình* (3.4.1) trong lĩnh vực thống kê được định nghĩa trong TCVN 8244-2:2010.

3.6.13**Khả năng truy xuất nguồn gốc**

Khả năng truy tìm về lịch sử, việc áp dụng hoặc vị trí của một *đối tượng* (3.6.1).

CHÚ THÍCH 1: Khi xem xét một *sản phẩm* (3.7.6) hay *dịch vụ* (3.7.7), khả năng truy xuất nguồn gốc có thể liên quan đến:

- xuất xứ của vật liệu hoặc chi tiết, bộ phận;
- lịch sử quá trình chế tạo;
- việc phân phối và vị trí của sản phẩm hoặc dịch vụ sau khi giao.

CHÚ THÍCH 2: Trong lĩnh vực đo lường, định nghĩa trong TCVN 6165:2009 được chấp nhận.

3.6.14**Tính tin cậy**

Khả năng thực hiện theo yêu cầu và khi được yêu cầu.

[NGUỒN: IEC 60050-192, được sửa đổi – Chú thích được bỏ]

3.6.15**Đổi mới**

Đối tượng (3.6.1) mới hoặc được thay đổi thực hiện hoặc phân phối lại giá trị.

CHÚ THÍCH 1: Các hoạt động mang lại đổi mới thường được quản lý.

3.6.12**capability**

ability of an *object* (3.6.1) to realize an *output* (3.7.5) that will fulfil the *requirements* (3.6.4) for that output

Note 1 to entry: *Process* (3.4.1) capability terms in the field of statistics are defined in ISO 3534-2.

3.6.13**traceability**

ability to trace the history, application or location of an *object* (3.6.1)

Note 1 to entry: When considering a *product* (3.7.6) or a *service* (3.7.7), traceability can relate to:

- the origin of materials and parts;
- the processing history;
- the distribution and location of the product or service after delivery.

Note 2 to entry: In the field of metrology, the definition in ISO/IEC Guide 99 is the accepted definition.

3.6.14**dependability**

ability to perform as and when required

[SOURCE: IEC 60050-192, modified — Notes have been deleted]

3.6.15**innovation**

new or changed *object* (3.6.1) realizing or redistributing value

Note 1 to entry: Activities resulting in innovation are generally managed.

CHÚ THÍCH 2: Đổi mới thường có ý nghĩa về ảnh hưởng của nó.

Note 2 to entry: Innovation is generally significant in its effect.

3.7 Thuật ngữ liên quan đến kết quả

3.7 Terms related to result

3.7.1

3.7.1

Mục tiêu

objective

Kết quả cần đạt được

result to be achieved

CHÚ THÍCH 1: Mục tiêu có thể mang tính chiến lược, chiến thuật hoặc tác nghiệp.

Note 1 to entry: An objective can be strategic, tactical, or operational.

CHÚ THÍCH 2: Các mục tiêu có thể liên quan đến các lĩnh vực khác nhau (như mục tiêu về tài chính, sức khỏe và an toàn, môi trường,...) và có thể áp dụng tại các cấp khác nhau [như chiến lược, toàn bộ tổ chức (3.2.1), dự án (3.4.2), sản phẩm (3.7.6) hay quá trình (3.4.1)]

Note 2 to entry: Objectives can relate to different disciplines (such as financial, health and safety, and environmental objectives) and can apply at different levels (such as strategic, organization (3.2.1)-wide, project (3.4.2), product (3.7.6) and process (3.4.1)).

CHÚ THÍCH 3: Mục tiêu có thể thể hiện theo những cách khác như kết quả dự kiến, mục đích, chuẩn mực về tác nghiệp, mục tiêu chất lượng (3.7.2) hay sử dụng những từ ngữ khác có ý nghĩa tương tự (ví dụ mục đích, mục tiêu hướng tới, hay chỉ tiêu).

Note 3 to entry: An objective can be expressed in other ways, e.g. as an intended outcome, a purpose, an operational criterion, as a quality objective (3.7.2) or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal, or target).

CHÚ THÍCH 4: Trong bối cảnh hệ thống quản lý chất lượng (3.5.4), các mục tiêu chất lượng (3.7.2) được tổ chức (3.2.1) lập ra, nhất quán với chính sách chất lượng (3.5.9), nhằm đạt được các kết quả cụ thể.

Note 4 to entry: In the context of quality management systems (3.5.4) quality objectives (3.7.2) are set by the organization (3.2.1), consistent with the quality policy (3.5.9), to achieve specific results.

CHÚ THÍCH 5: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi thông qua việc sửa đổi chú thích 2.

Note 5 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by modifying Note 2 to entry.

3.7.2

3.7.2

Mục tiêu chất lượng

quality objective

Mục tiêu (3.7.1) liên quan tới chất lượng (3.6.2).

objective (3.7.1) related to quality (3.6.2)

CHÚ THÍCH 1: Mục tiêu chất lượng thường dựa trên chính sách chất lượng (3.5.9) của tổ chức (3.2.1).

Note 1 to entry: Quality objectives are generally based on the organization's (3.2.1) quality policy (3.5.9).

CHÚ THÍCH 2: Mục tiêu chất lượng thường được xác định cho các chức năng, các cấp và các quá trình (3.4.1) thích hợp trong tổ chức (3.2.1).

Note 2 to entry: Quality objectives are generally specified for relevant functions, levels and processes (3.4.1) in the organization (3.2.1).

3.7.3

Thành công

<tổ chức> việc đạt được một *mục tiêu* (3.7.1)

CHÚ THÍCH 1: Thành công của một *tổ chức* (3.2.1) nhấn mạnh vào nhu cầu cân bằng giữa các lợi ích kinh tế hay tài chính của tổ chức với nhu cầu của các *bên quan tâm* (3.2.3), như là *khách hàng* (3.2.4), người sử dụng, nhà đầu tư/cổ đông (người sở hữu), con người trong tổ chức, *nhà cung cấp* (3.2.5), đối tác, các nhóm lợi ích và cộng đồng.

3.7.4

Thành công bền vững

<tổ chức> *thành công* (3.7.3) trong một khoảng thời gian

CHÚ THÍCH 1: Thành công bền vững nhấn mạnh nhu cầu cân bằng giữa những lợi ích kinh tế-tài chính của *tổ chức* (3.2.1) với những lợi ích của môi trường xã hội và sinh thái.

CHÚ THÍCH 2: Thành công bền vững liên quan đến các *bên quan tâm* (3.2.3) của tổ chức, như là *khách hàng* (3.2.4), người sở hữu, con người trong tổ chức, *nhà cung cấp* (3.2.5), ngân hàng, công đoàn, đối tác hoặc xã hội.

3.7.5

Đầu ra

Kết quả của một *quá trình* (3.4.1).

CHÚ THÍCH 1: Đầu ra của *tổ chức* (3.2.1) là một *sản phẩm* (3.7.6) hay *dịch vụ* (3.7.7) tùy thuộc vào ưu thế của các *đặc tính* (3.10.1) liên quan, ví dụ một bức tranh để bán tại phòng trưng bày là một sản phẩm, trong khi việc cung cấp một bức tranh theo ủy thác lại là một dịch vụ, một chiếc bánh hăm-bơ-gơ được bán trong cửa hàng bán lẻ là một sản phẩm, còn việc tiếp nhận một yêu cầu và phục vụ bánh hăm-bơ-gơ được yêu cầu trong nhà hàng là một phần dịch vụ.

3.7.3

success

<organization> achievement of an *objective* (3.7.1)

Note 1 to entry: The success of an *organization* (3.2.1) emphasizes the need for a balance between its economic or financial interests and the needs of its *interested parties* (3.2.3), such as *customers* (3.2.4), users, investors/shareholders (owners), people in the organization, *providers* (3.2.5), partners, interest groups and communities.

3.7.4

sustained success

<organization> *success* (3.7.3) over a period of time

Note 1 to entry: Sustained success emphasizes the need for a balance between economic-financial interests of an *organization* (3.2.1) and those of the social and ecological environment.

Note 2 to entry: Sustained success relates to the *interested parties* (3.2.3) of an organization, such as *customers* (3.2.4), owners, people in an organization, *providers* (3.2.5), bankers, unions, partners or society.

3.7.5

output

result of a *process* (3.4.1)

Note 1 to entry: Whether an output of the *organization* (3.2.1) is a *product* (3.7.6) or a *service* (3.7.7) depends on the preponderance of the *characteristics* (3.10.1) involved, e.g. a painting for sale in a gallery is a product whereas supply of a commissioned painting is a service, a hamburger bought in a retail store is a product whereas receiving an order and serving a hamburger ordered in a restaurant is part of a service.

3.7.6

Sản phẩm

Đầu ra (3.7.5) của một tổ chức (3.2.1) có thể được tạo ra mà không thực hiện bất kỳ giao dịch nào giữa tổ chức và khách hàng (3.2.4).

CHÚ THÍCH 1: Việc sản xuất một sản phẩm đạt được mà không cần thực hiện bất kỳ giao dịch nào giữa nhà cung cấp (3.2.5) và khách hàng, nhưng thường có thể đòi hỏi yếu tố dịch vụ (3.7.7) này khi chuyển giao sản phẩm cho khách hàng.

CHÚ THÍCH 2: Thành phần chủ đạo của sản phẩm thường hữu hình.

CHÚ THÍCH 3: Phần cứng là hữu hình và lượng của nó là đặc tính (3.10.1) có thể đếm được (ví dụ lốp xe). Vật liệu đã được chế biến là hữu hình và lượng của chúng là đặc tính liên tục (ví dụ nhiên liệu và đồ uống không cồn). Phần cứng và vật liệu đã được chế biến thường được coi là hàng hóa. Phần mềm bao gồm thông tin (3.8.2) bất kể phương tiện chuyển giao là gì (ví dụ chương trình máy tính, ứng dụng điện thoại di động, hướng dẫn sử dụng, nội dung từ điển, bản quyền soạn nhạc, giấy phép lái xe).

3.7.7

Dịch vụ

Đầu ra (3.7.5) của một tổ chức (3.2.1) với ít nhất một hoạt động cần được thực hiện giữa tổ chức và khách hàng (3.2.4).

CHÚ THÍCH 1: Thành phần chủ đạo của dịch vụ thường vô hình.

CHÚ THÍCH 2: Dịch vụ thường liên quan đến các hoạt động ở nơi tương giao với khách hàng để thiết lập các yêu cầu (3.6.4) của khách hàng cũng như khi giao dịch vụ và có thể đòi hỏi mối quan hệ thường xuyên như ngân hàng, tổ chức kế toán hoặc tổ chức công, ví dụ trường học hoặc bệnh viện.

CHÚ THÍCH 3: Việc cung cấp dịch vụ có thể bao gồm,

3.7.6

product

output (3.7.5) of an organization (3.2.1) that can be produced without any transaction taking place between the organization and the customer (3.2.4)

Note 1 to entry: Production of a product is achieved without any transaction necessarily taking place between provider (3.2.5) and customer, but can often involve this service (3.7.7) element upon its delivery to the customer.

Note 2 to entry: The dominant element of a product is that it is generally tangible.

Note 3 to entry: Hardware is tangible and its amount is a countable characteristic (3.10.1) (e.g. tyres). Processed materials are tangible and their amount is a continuous characteristic (e.g. fuel and soft drinks). Hardware and processed materials are often referred to as goods. Software consists of information (3.8.2) regardless of delivery medium (e.g. computer programme, mobile phone app, instruction manual, dictionary content, musical composition copyright, driver's license).

3.7.7

service

output (3.7.5) of an organization (3.2.1) with at least one activity necessarily performed between the organization and the customer (3.2.4)

Note 1 to entry: The dominant elements of a service are generally intangible.

Note 2 to entry: Service often involves activities at the interface with the customer to establish customer requirements (3.6.4) as well as upon delivery of the service and can involve a continuing relationship such as banks, accountancies or public organizations, e.g. schools or hospitals.

Note 3 to entry: Provision of a service can involve, for

ví dụ:

- một hoạt động được thực hiện trên sản phẩm (3.7.6) hữu hình cung cấp cho khách hàng (ví dụ một chiếc xe hơi được sửa chữa);
- một hoạt động được thực hiện trên sản phẩm vô hình cung cấp cho khách hàng (ví dụ báo cáo thu nhập cần thiết để chuẩn bị khai thuế);
- giao một sản phẩm vô hình (ví dụ chuyển giao thông tin (3.8.2) trong bối cảnh chuyển giao tri thức);
- tạo ra không gian cho khách hàng (ví dụ trong khách sạn hoặc nhà hàng);

CHÚ THÍCH 4: Một dịch vụ thường được trải nghiệm bởi khách hàng.

3.7.8

Kết quả thực hiện

Kết quả có thể đo được.

CHÚ THÍCH 1: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến cả các phát hiện định lượng hoặc định tính.

CHÚ THÍCH 2: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến việc quản lý (3.3.3) các hoạt động (3.3.11), quá trình (3.4.1), sản phẩm (3.7.6), dịch vụ (3.7.7), hệ thống (3.5.1) hoặc tổ chức (3.2.1).

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi bằng cách sửa đổi chú thích 2..

3.7.9

Rủi ro

Tác động của sự không chắc chắn.

CHÚ THÍCH 1: Tác động là một sai lệch so với dự kiến – tích cực hoặc tiêu cực.

CHÚ THÍCH 2: Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, thiếu hụt thông tin (3.8.2) liên quan tới

example, the following:

- an activity performed on a customer-supplied tangible product (3.7.6) (e.g. a car to be repaired);
- an activity performed on a customer-supplied intangible product (e.g. the income statement needed to prepare a tax return);
- the delivery of an intangible product (e.g. the delivery of information (3.8.2) in the context of knowledge transmission);
- the creation of ambience for the customer (e.g. in hotels and restaurants);

Note 4 to entry: A service is generally experienced by the customer.

3.7.8

performance

measurable result

Note 1 to entry: Performance can relate either to quantitative or qualitative findings.

Note 2 to entry: Performance can relate to the management (3.3.3) of activities (3.3.11), processes (3.4.1), products (3.7.6), services (3.7.7), systems (3.5.1) or organizations (3.2.1).

Note 3 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by modifying Note 2 to entry.

3.7.9

risk

effect of uncertainty

Note 1 to entry: An effect is a deviation from the expected – positive or negative.

Note 2 to entry: Uncertainty is the state, even partial, of deficiency of information (3.8.2) related to,

TCVN ISO 9000:2015

việc hiểu hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả của sự kiện đó, hoặc khả năng xảy ra của nó.

CHÚ THÍCH 3: Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện (được định nghĩa tại 3.5.1.3, TCVN 9788:2013) và hệ quả (được định nghĩa tại 3.6.1.3, TCVN 9788:2013) tiềm ẩn, hoặc sự kết hợp giữa chúng.

CHÚ THÍCH 4: Rủi ro thường thể hiện theo cách kết hợp các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra (được định nghĩa tại 3.6.1.1, TCVN 9788:2013) kèm theo.

CHÚ THÍCH 5: Từ "rủi ro" đôi khi được sử dụng chỉ khi có khả năng xảy ra hệ quả tiêu cực.

CHÚ THÍCH 6: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi bằng việc bổ sung chú thích 5.

3.7.10

Hiệu quả

quan hệ giữa kết quả đạt được và nguồn lực được sử dụng.

3.7.11

Hiệu lực

Mức độ theo đó các hoạt động đã hoạch định được thực hiện và đạt được các kết quả đã hoạch định.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC.

understanding or knowledge of, an event, its consequence, or likelihood.

Note 3 to entry: Risk is often characterized by reference to potential events (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) and consequences (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), or a combination of these.

Note 4 to entry: Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated likelihood (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) of occurrence.

Note 5 to entry: The word "risk" is sometimes used when there is the possibility of only negative consequences.

Note 6 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Note 5 to entry.

3.7.10

efficiency

relationship between the result achieved and the resources used

3.7.11

effectiveness

extent to which planned activities are realized and planned results are achieved

Note 1 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding "are" before "achieved".

3.8 Thuật ngữ liên quan đến dữ liệu, thông tin và tài liệu	3.8 Terms related to data, information and document
3.8.1	3.8.1
Dữ liệu	data
Dữ kiện về một <i>đối tượng</i> (3.6.1).	facts about an <i>object</i> (3.6.1)
3.8.2	3.8.2
Thông tin	information
<i>Dữ liệu</i> (3.8.1) có ý nghĩa.	meaningful <i>data</i> (3.8.1)
3.8.3	3.8.3
Bằng chứng khách quan	objective evidence
<i>Dữ liệu</i> (3.8.1) chứng minh sự tồn tại hay sự thật của một điều nào đó.	<i>data</i> (3.8.1) supporting the existence or verity of something
CHÚ THÍCH 1: Bằng chứng khách quan có thể thu được thông qua quan sát, <i>đo lường</i> (3.11.4), <i>thử nghiệm</i> (3.11.8) hoặc cách thức khác.	Note 1 to entry: Objective evidence can be obtained through observation, <i>measurement</i> (3.11.4), <i>test</i> (3.11.8), or by other means.
CHÚ THÍCH 2: Với mục đích <i>đánh giá</i> (3.13.1) bằng chứng khách quan thường bao gồm <i>hồ sơ</i> (3.8.10), tuyên bố về sự kiện hoặc <i>thông tin</i> (3.8.2) khác liên quan đến <i>chẩn mực đánh giá</i> (3.13.7) và có thể kiểm tra xác nhận.	Note 2 to entry: Objective evidence for the purpose of <i>audit</i> (3.13.1) generally consists of <i>records</i> (3.8.10), statements of fact or other <i>information</i> (3.8.2) which are relevant to the <i>audit criteria</i> (3.13.7) and verifiable.
3.8.4	3.8.4
Hệ thống thông tin	information system
<hệ thống quản lý chất lượng> mạng lưới kênh trao đổi thông tin được sử dụng trong <i>tổ chức</i> (3.2.1).	<quality management system> network of communication channels used within an <i>organization</i> (3.2.1)
3.8.5	3.8.5
Tài liệu	document
<i>Thông tin</i> (3.8.2) và phương tiện chứa đựng thông tin.	<i>information</i> (3.8.2) and the medium on which it is contained
VÍ DỤ: <i>Hồ sơ</i> (3.8.10), <i>quy định</i> (3.8.7), tài liệu về quy trình, bản vẽ, báo cáo, tiêu chuẩn.	EXAMPLE <i>Record</i> (3.8.10), <i>specification</i> (3.8.7), procedure document, drawing, report, standard.
CHÚ THÍCH 1: Phương tiện có thể là giấy, đĩa từ, đĩa điện tử, đĩa quang, ảnh, mẫu gốc hoặc tổ hợp các dạng trên..	Note 1 to entry: The medium can be paper, magnetic, electronic or optical computer disc, photograph or master sample, or combination thereof.

TCVN ISO 9000:2015

CHÚ THÍCH 2: Tập hợp các tài liệu, ví dụ quy định và hồ sơ, thường được gọi là "hệ thống tài liệu".

CHÚ THÍCH 3: Một số yêu cầu (3.6.4) (ví dụ như có thể đọc được) liên quan đến tất cả các loại tài liệu. Tuy nhiên, có thể có các yêu cầu khác nhau đối với quy định (ví dụ yêu cầu đối với kiểm soát việc sửa đổi) và đối với hồ sơ (ví dụ yêu cầu có thể khôi phục lại).

3.8.6

Thông tin dạng văn bản

Thông tin (3.8.2) cần được tổ chức (3.2.1) kiểm soát và duy trì và phương tiện chứa đựng thông tin.

CHÚ THÍCH 1: Thông tin dạng văn bản có thể ở định dạng và phương tiện bất kỳ và từ nguồn bất kỳ.

CHÚ THÍCH 2: Thông tin dạng văn bản có thể đề cập tới:

- hệ thống quản lý (3.5.3), gồm cả các quá trình (3.4.1) liên quan;
- thông tin được tạo ra cho việc vận hành của tổ chức (hệ thống tài liệu);
- bằng chứng của các kết quả đạt được (hồ sơ (3.8.10)).

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC.

3.8.7

Quy định

Tài liệu (3.8.5) nêu các yêu cầu (3.6.4).

VÍ DỤ: Sổ tay chất lượng (3.8.8), kế hoạch chất lượng (3.8.9), bản vẽ kỹ thuật, tài liệu về quy trình, hướng dẫn công việc.

CHÚ THÍCH 1: Một quy định có thể liên quan đến các

Note 2 to entry: A set of documents, for example specifications and records, is frequently called "documentation".

Note 3 to entry: Some requirements (3.6.4) (e.g. the requirement to be readable) relate to all types of documents. However there can be different requirements for specifications (e.g. the requirement to be revision controlled) and for records (e.g. the requirement to be retrievable).

3.8.6

documented information

information (3.8.2) required to be controlled and maintained by an organization (3.2.1) and the medium on which it is contained

Note 1 to entry: Documented information can be in any format and media and from any source.

Note 2 to entry: Documented information can refer to:

- the management system (3.5.3), including related processes (3.4.1);
- information created in order for the organization to operate (documentation);
- evidence of results achieved (records (3.8.10)).

Note 3 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

3.8.7

specification

document (3.8.5) stating requirements (3.6.4)

EXAMPLE Quality manual (3.8.8), quality plan (3.8.9), technical drawing, procedure document, work instruction.

Note 1 to entry: A specification can be related to

hoạt động (ví dụ tài liệu về quy trình, quy định về quá trình (3.4.1) và quy định về thử nghiệm (3.11.8)) hay sản phẩm (3.7.6) (ví dụ quy định về sản phẩm, quy định về kết quả thực hiện (3.7.8) và bản vẽ).

CHÚ THÍCH 2: Thông qua việc nêu các yêu cầu, quy định có thể nêu bổ sung kết quả đạt được thông qua thiết kế và phát triển (3.4.8) và do đó trong một số trường hợp có thể được sử dụng làm hồ sơ (3.8.10).

3.8.8

Sổ tay chất lượng

Quy định (3.8.7) về hệ thống quản lý chất lượng (3.5.4) của tổ chức (3.2.1).

CHÚ THÍCH 1: Sổ tay chất lượng có thể khác nhau về chi tiết và định dạng để phù hợp với quy mô và mức độ phức tạp của tổ chức (3.2.1) riêng biệt.

3.8.9

Kế hoạch chất lượng

Quy định (3.8.7) về quy trình/thủ tục (3.4.5) và nguồn lực liên quan được áp dụng khi nào và bởi ai cho một đối tượng (3.6.1) cụ thể.

CHÚ THÍCH 1: Những thủ tục này thường bao gồm những thủ tục liên quan đến các quá trình (3.4.1) quản lý chất lượng (3.3.4) và các quá trình tạo sản phẩm (3.7.6), dịch vụ (3.7.7).

CHÚ THÍCH 2: Một kế hoạch chất lượng thường viện dẫn đến các phần của sổ tay chất lượng (3.8.8) hoặc đến tài liệu (3.8.5) về quy trình.

CHÚ THÍCH 3: Kế hoạch chất lượng thường là một trong các kết quả của hoạch định chất lượng (3.3.5).

3.8.10

Hồ sơ

Tài liệu (3.8.5) nêu kết quả đạt được hoặc cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.

CHÚ THÍCH 1: Hồ sơ có thể được sử dụng để, ví dụ như thực hiện chính thức việc truy xuất nguồn gốc

activities (e.g. procedure document, process (3.4.1) specification and test (3.11.8) specification), or products (3.7.6) (e.g. product specification, performance (3.7.8) specification and drawing).

Note 2 to entry: It can be that, by stating requirements, a specification additionally is stating results achieved by design and development (3.4.8) and thus in some cases can be used as a record (3.8.10).

3.8.8

quality manual

specification (3.8.7) for the quality management system (3.5.4) of an organization (3.2.1)

Note 1 to entry: Quality manuals can vary in detail and format to suit the size and complexity of an individual organization (3.2.1).

3.8.9

quality plan

specification (3.8.7) of the procedures (3.4.5) and associated resources to be applied when and by whom to a specific object (3.6.1)

Note 1 to entry: These procedures generally include those referring to quality management (3.3.4) processes (3.4.1) and to product (3.7.6) and service (3.7.7) realization processes.

Note 2 to entry: A quality plan often makes reference to parts of the quality manual (3.8.8) or to procedure documents (3.8.5).

Note 3 to entry: A quality plan is generally one of the results of quality planning (3.3.5).

3.8.10

record

document (3.8.5) stating results achieved or providing evidence of activities performed

Note 1 to entry: Records can be used, for example, to formalize traceability (3.6.13) and to provide evidence

TCVN ISO 9000:2015

(3.6.13) và cung cấp bằng chứng về việc kiểm tra xác nhận (3.8.12), hành động phòng ngừa (3.12.1) và hành động khắc phục (3.12.2).

CHÚ THÍCH 2: Hồ sơ thường không cần chịu kiểm soát sửa đổi.

3.8.11

Kế hoạch quản lý dự án

Tài liệu (3.8.5) quy định những gì là cần thiết để đáp ứng (các) mục tiêu (3.7.1) của dự án (3.4.2).

CHÚ THÍCH 1: Kế hoạch quản lý dự án cần bao gồm hoặc viện dẫn đến kế hoạch chất lượng (3.8.9) của dự án.

CHÚ THÍCH 2: Kế hoạch quản lý dự án cũng như các kế hoạch khác bao gồm hoặc viện dẫn đến những nội dung liên quan đến cơ cấu tổ chức, nguồn lực, lịch trình, ngân sách, quản lý (3.3.3) rủi ro (3.7.9), quản lý môi trường, quản lý an toàn và sức khỏe, quản lý an ninh, khí thích hợp.

[NGUỒN: TCVN ISO 10006:2007, 3.7]

3.8.12

Kiểm tra xác nhận

Việc xác nhận, thông qua việc cung cấp bằng chứng khách quan (3.8.3), rằng các yêu cầu (3.6.4) xác định được thực hiện.

CHÚ THÍCH 1: Bằng chứng khách quan cần thiết cho việc kiểm tra xác nhận có thể là kết quả của kiểm tra (3.11.7) hoặc hình thức xác định (3.11.1) khác như thực hiện các tính toán thay thế hoặc xem xét tài liệu (3.8.5).

CHÚ THÍCH 2: Các hoạt động được thực hiện để kiểm tra xác nhận đôi khi được gọi là quá trình (3.4.1) xác định năng lực.

CHÚ THÍCH 3: Từ "được kiểm tra xác nhận" được dùng để ấn định tình trạng tương ứng.

of verification (3.8.12), preventive action (3.12.1) and corrective action (3.12.2).

Note 2 to entry: Generally records need not be under revision control.

3.8.11

project management plan

document (3.8.5) specifying what is necessary to meet the objective(s) (3.7.1) of the project (3.4.2)

Note 1 to entry: A project management plan should include or refer to the project's quality plan (3.8.9).

Note 2 to entry: The project management plan also includes or references such other plans as those relating to organizational structures, resources, schedule, budget, risk (3.7.9) management (3.3.3), environmental management, health and safety management, and security management, as appropriate.

[SOURCE: ISO 10006:2003, 3.7]

3.8.12

verification

confirmation, through the provision of objective evidence (3.8.3), that specified requirements (3.6.4) have been fulfilled

Note 1 to entry: The objective evidence needed for a verification can be the result of an inspection (3.11.7) or of other forms of determination (3.11.1) such as performing alternative calculations or reviewing documents (3.8.5).

Note 2 to entry: The activities carried out for verification are sometimes called a qualification process (3.4.1).

Note 3 to entry: The word "verified" is used to designate the corresponding status.

3.8.13**Xác nhận giá trị sử dụng**

Việc xác nhận, thông qua việc cung cấp bằng chứng khách quan (3.8.3), rằng các yêu cầu (3.6.4) đối với việc sử dụng hoặc ứng dụng cụ thể đã định được đáp ứng.

CHÚ THÍCH 1: Bằng chứng khách quan cần thiết cho việc xác nhận giá trị sử dụng là kết quả của thử nghiệm (3.11.8) hoặc hình thức xác định (3.11.1) khác như thực hiện các tính toán thay thế hoặc xem xét tài liệu (3.8.5).

CHÚ THÍCH 2: Từ “được xác nhận giá trị sử dụng” được dùng để chỉ rõ tình trạng tương ứng.

CHÚ THÍCH 3: Các điều kiện sử dụng cho việc xác nhận giá trị sử dụng có thể là thực hoặc mô phỏng.

3.8.14**Mô tả trạng thái cấu hình**

Việc ghi chép và báo cáo chính thức thông tin về cấu hình sản phẩm (3.6.8), tình trạng các thay đổi được đề xuất và tình trạng việc thực hiện những thay đổi đã được phê duyệt.

[NGUỒN: TCVN ISO 10007:2008, 3.7]

3.8.15**Trường hợp cụ thể**

<kế hoạch chất lượng> đối tượng của kế hoạch chất lượng (3.8.9)

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này được sử dụng để tránh lặp lại các từ “quá trình (3.4.1), sản phẩm (3.7.6), dự án (3.4.2) hoặc hợp đồng (3.4.7)” trong TCVN ISO 10005.

[NGUỒN: ISO 10005:2007, 3.10, được sửa đổi — Chú thích 1 được sửa đổi]

3.8.13**validation**

confirmation, through the provision of objective evidence (3.8.3), that the requirements (3.6.4) for a specific intended use or application have been fulfilled

Note 1 to entry: The objective evidence needed for a validation is the result of a test (3.11.8) or other form of determination (3.11.1) such as performing alternative calculations or reviewing documents (3.8.5).

Note 2 to entry: The word “validated” is used to designate the corresponding status.

Note 3 to entry: The use conditions for validation can be real or simulated.

3.8.14**configuration status accounting**

formalized recording and reporting of product configuration information (3.6.8), the status of proposed changes and the status of the implementation of approved changes

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.7]

3.8.15**specific case**

<quality plan> subject of the quality plan (3.8.9)

Note 1 to entry: This term is used to avoid repetition of “process (3.4.1), product (3.7.6), project (3.4.2) or contract (3.4.7)” within ISO 10005.

[SOURCE: ISO 10005:2005, 3.10, modified — Note 1 to entry has been modified]

3.9 Thuật ngữ liên quan đến khách hàng

3.9.1

Thông tin phản hồi

<sự thỏa mãn của khách hàng> các quan điểm, ý kiến và thể hiện sự quan tâm tới sản phẩm (3.7.6), dịch vụ (3.7.7) hoặc quá trình (3.4.1) xử lý khiếu nại.

[NGUỒN: TCVN ISO 10002:2015, 3.6, được sửa đổi — Thuật ngữ “dịch vụ” được đưa vào định nghĩa]

3.9.2

Sự thỏa mãn của khách hàng

Cảm nhận của khách hàng (3.2.4) về mức độ đáp ứng các mong đợi của khách hàng.

CHÚ THÍCH 1: Tổ chức (3.2.1) có thể không biết mong đợi của khách hàng cho tới khi sản phẩm (3.7.6) hay dịch vụ (3.7.7) được giao, hoặc ngay cả khi khách hàng yêu cầu. Cần đạt được sự thỏa mãn cao của khách hàng để đáp ứng mong đợi của khách hàng ngay cả khi nó không được nêu ra cũng không được hàm ý hay mang tính bắt buộc.

CHÚ THÍCH 2: Khiếu nại (3.9.3) là một chỉ số chung về sự thỏa mãn thấp của khách hàng nhưng việc không có khiếu nại không nhất thiết hàm ý sự thỏa mãn cao của khách hàng.

CHÚ THÍCH 3: Ngay cả khi các yêu cầu (3.6.4) của khách hàng được thống nhất với khách hàng và được thực hiện, thì việc này không nhất thiết đảm bảo sự thỏa mãn cao của khách hàng.

[NGUỒN: TCVN ISO 10004:2015, 3.3, được sửa đổi — Các chú thích được sửa đổi]

3.9.3

Khiếu nại

<sự thỏa mãn của khách hàng> Việc thể hiện sự

3.9 Terms related to customer

3.9.1

feedback

<customer satisfaction> opinions, comments and expressions of interest in a product (3.7.6), a service (3.7.7) or a complaints-handling process (3.4.1)

[SOURCE: ISO 10002:2014, 3.6, modified — The term “service” has been included in the definition]

3.9.2

customer satisfaction

customer's (3.2.4) perception of the degree to which the customer's expectations have been fulfilled

Note 1 to entry: It can be that the customer's expectation is not known to the organization (3.2.1), or even to the customer in question, until the product (3.7.6) or service (3.7.7) is delivered. It can be necessary for achieving high customer satisfaction to fulfil an expectation of a customer even if it is neither stated nor generally implied or obligatory.

Note 2 to entry: Complaints (3.9.3) are a common indicator of low customer satisfaction but their absence does not necessarily imply high customer satisfaction.

Note 3 to entry: Even when customer requirements (3.6.4) have been agreed with the customer and fulfilled, this does not necessarily ensure high customer satisfaction.

[SOURCE: ISO 10004:2012, 3.3, modified — Notes have been modified]

3.9.3

complaint

<customer satisfaction> expression of

không hài lòng đối với một *tổ chức* (3.2.1), liên quan đến *sản phẩm* (3.7.6) hoặc *dịch vụ* (3.7.7) hay chính *quá trình* (3.4.1) xử lý khiếu nại của tổ chức, trong đó việc trả lời hoặc giải quyết được mong đợi một cách rõ ràng hoặc ngầm hiểu

[NGUỒN: TCVN ISO 10002:2015, 3.2, được sửa đổi — Thuật ngữ “dịch vụ” được đưa vào định nghĩa]

3.9.4

Dịch vụ khách hàng

Sự tương tác giữa *tổ chức* (3.2.1) và *khách hàng* (3.2.4) trong suốt vòng đời của *sản phẩm* (3.7.6) hay *dịch vụ* (3.7.7).

[NGUỒN: TCVN ISO 10002:2015, 3.5, được sửa đổi — Thuật ngữ “dịch vụ” được đưa vào định nghĩa]

3.9.5

Quy tắc ứng xử liên quan đến sự thỏa mãn của khách hàng

Các cam kết do một *tổ chức* (3.2.1) đưa ra với *khách hàng* (3.2.4) liên quan đến cách ứng xử của tổ chức, nhằm nâng cao *sự thỏa mãn của khách hàng* (3.9.2) và các quy định liên quan.

CHÚ THÍCH 1: Quy định liên quan có thể bao gồm *mục tiêu* (3.7.1), các điều kiện, giới hạn, *thông tin* (3.8.2) liên hệ và *thủ tục* (3.4.5) xử lý *kiếu nại* (3.9.3).

CHÚ THÍCH 2: Trong TCVN ISO 10001:2009, thuật ngữ “quy tắc” được dùng thay cho “quy tắc ứng xử liên quan đến sự thỏa mãn của khách hàng”.

[NGUỒN: TCVN ISO 10001:2009, 3.1, được sửa đổi — Thuật ngữ “quy tắc” được bỏ do đã là một thuật ngữ được thừa nhận và chú thích 2 được sửa đổi]

dissatisfaction made to an *organization* (3.2.1), related to its *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7), or the *complaints-handling process* (3.4.1) itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected

[SOURCE: ISO 10002:2014, 3.2, modified — The term “service” has been included in the definition]

3.9.4

customer service

interaction of the *organization* (3.2.1) with the *customer* (3.2.4) throughout the life cycle of a *product* (3.7.6) or a *service* (3.7.7)

[SOURCE: ISO 10002:2014, 3.5, modified — The term “service” has been included in the definition]

3.9.5

customer satisfaction code of conduct

promises, made to *customers* (3.2.4) by an *organization* (3.2.1) concerning its behaviour, that are aimed at enhanced *customer satisfaction* (3.9.2) and related provisions.

Note 1 to entry: Related provisions can include *objectives* (3.7.1), conditions, limitations, contact *information* (3.8.2), and *complaints* (3.9.3) handling *procedures* (3.4.5).

Note 2 to entry: In ISO 10001:2007, the term “code” is used instead of “customer satisfaction code of conduct”.

[SOURCE: ISO 10001:2007, 3.1, modified — The term “code” has been removed as an admitted term, and Note 2 to entry has been modified]

3.9.6

Tranh chấp

<sự thỏa mãn của khách hàng> sự bất đồng, nảy sinh từ một *khiếu nại (3.9.3)* được gửi tới *nhà cung cấp DRP (3.2.7)*.

CHÚ THÍCH 1: Một số *tổ chức (3.2.1)* cho phép *khách hàng (3.2.4)* thể hiện sự không thỏa mãn tới nhà cung cấp DRP ngay lần đầu. Trong trường hợp này, việc thể hiện sự không hài lòng của khách hàng trở thành *khiếu nại* khi gửi tới tổ chức để trả lời và trở thành tranh chấp nếu tổ chức không giải quyết mà không có sự can thiệp của nhà cung cấp DRP. Nhiều tổ chức thích khách hàng của mình thể hiện ngay mọi sự không thỏa mãn tới tổ chức trước khi vận dụng việc giải quyết tranh chấp bên ngoài tổ chức.

[NGUỒN: TCVN ISO 10003:2007, 3.6, được sửa đổi]

3.10 Thuật ngữ liên quan đến đặc tính

3.10.1

Đặc tính

Đặc trưng để phân biệt.

CHÚ THÍCH 1: Đặc tính có thể là vốn có hoặc được gán thêm.

CHÚ THÍCH 2: Đặc tính có thể định tính hoặc định lượng.

CHÚ THÍCH 3: Có nhiều loại đặc tính khác nhau như:

- a) vật lý (ví dụ đặc tính cơ, điện, hóa hoặc sinh);
- b) cảm quan (ví dụ liên quan đến khứu giác, xúc giác, vị giác, thị giác, thính giác);
- c) hành vi (ví dụ nhã nhặn, trung thực, tin cậy);
- d) thời gian (ví dụ đúng lúc, tin cậy, sẵn có, liên tục);
- e) éc-gô-nô-mi (ví dụ đặc tính sinh lý hoặc liên quan đến an toàn của con người);

3.9.6

dispute

<customer satisfaction> disagreement, arising from a *complaint (3.9.3)*, submitted to a *DRP-provider (3.2.7)*

Note 1 to entry: Some *organizations (3.2.1)* allow their *customers (3.2.4)* to express their dissatisfaction to a DRP-provider in the first instance. In this situation, the expression of dissatisfaction becomes a complaint when sent to the organization for a response, and becomes a dispute if not resolved by the organization without DRP-provider intervention. Many organizations prefer their customers to first express any dissatisfaction to the organization before utilizing dispute resolution external to the organization.

[SOURCE: ISO 10003:2007, 3.6, modified]

3.10 Terms related to characteristic

3.10.1

characteristic

distinguishing feature

Note 1 to entry: A characteristic can be inherent or assigned.

Note 2 to entry: A characteristic can be qualitative or quantitative.

Note 3 to entry: There are various classes of characteristic, such as the following:

- a) physical (e.g. mechanical, electrical, chemical or biological characteristics);
- b) sensory (e.g. related to smell, touch, taste, sight, hearing);
- c) behavioural (e.g. courtesy, honesty, veracity);
- d) temporal (e.g. punctuality, reliability, availability, continuity);
- e) ergonomic (e.g. physiological characteristic, or related to human safety);

f) chức năng (ví dụ tốc độ tối đa của máy bay).

3.10.2

Đặc tính chất lượng

Đặc tính (3.10.1) vốn có của một đối tượng (3.6.1) liên quan đến một yêu cầu (3.6.4).

CHÚ THÍCH 1: Vốn có nghĩa là tồn tại trong một đối tượng, đặc biệt là một đặc tính cố định.

CHÚ THÍCH 2: Đặc tính được gán cho một đối tượng (ví dụ giá của một đối tượng) thì không phải là đặc tính chất lượng của đối tượng đó.

3.10.3

Yếu tố con người

Đặc tính (3.10.1) của một người có ảnh hưởng tới đối tượng (3.6.1) đang được xem xét.

CHÚ THÍCH 1: Đặc tính có thể là thể chất, nhận thức hoặc xã hội.

CHÚ THÍCH 2: Yếu tố con người có thể có ảnh hưởng đáng kể tới hệ thống quản lý (3.5.3).

3.10.4

Năng lực

Khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng để đạt được kết quả dự kiến.

CHÚ THÍCH 1: Năng lực được chứng tỏ đôi khi được coi là trình độ chuyên môn.

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi bằng việc bổ sung chú thích 1.

3.10.5

Đặc tính đo lường

Đặc tính (3.10.1) có thể ảnh hưởng đến kết quả đo lường (3.11.4).

CHÚ THÍCH 1: *Thiết bị đo (3.11.6)* thường có một số

f) functional (e.g. maximum speed of an aircraft).

3.10.2

quality characteristic

inherent characteristic (3.10.1) of an object (3.6.1) related to a requirement (3.6.4)

Note 1 to entry: Inherent means existing in something, especially as a permanent characteristic.

Note 2 to entry: A characteristic assigned to an object (e.g. the price of an object) is not a quality characteristic of that object.

3.10.3

human factor

characteristic (3.10.1) of a person having an impact on an object (3.6.1) under consideration

Note 1 to entry: Characteristics can be physical, cognitive or social.

Note 2 to entry: Human factors can have a significant impact on a management system (3.5.3).

3.10.4

competence

ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

Note 1 to entry: Demonstrated competence is sometimes referred to as qualification.

Note 2 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Note 1 to entry.

3.10.5

metrological characteristic

characteristic (3.10.1) which can influence the results of measurement (3.11.4)

Note 1 to entry: *Measuring equipment (3.11.6)* usually

TCVN ISO 9000:2015

đặc tính đo lường.

CHÚ THÍCH 2: Đặc tính đo lường có thể là đối tượng của hiệu chuẩn.

3.10.6

Cấu hình

Các *đặc tính* (3.10.1) vật lý và đặc tính chức năng tương tác lẫn nhau của một *sản phẩm* (3.7.6) hoặc *dịch vụ* (3.7.7) được xác định trong *thông tin về cấu hình sản phẩm* (3.6.8).

[NGUỒN: TCVN ISO 10007:2007, 3.3, được sửa đổi — Thuật ngữ "dịch vụ" được đưa vào định nghĩa]

3.10.7

Chuẩn cấu hình

Thông tin về cấu hình sản phẩm (3.6.8) đã được phê duyệt, quy định các *đặc tính* (3.10.1) của *sản phẩm* (3.7.6) hoặc *dịch vụ* (3.7.7) tại một thời điểm, dùng làm tham chiếu cho các hoạt động trong suốt vòng đời của sản phẩm hoặc dịch vụ.

[NGUỒN: TCVN ISO 10007:2007, 3.4, được sửa đổi — Thuật ngữ "dịch vụ" được đưa vào định nghĩa]

3.11 Thuật ngữ liên quan đến xác định

3.11.1

Xác định

Hoạt động để phát hiện một hay nhiều *đặc tính* (3.10.1) và các giá trị của đặc tính.

3.11.2

Xem xét

Xác định (3.11.1) sự phù hợp, đầy đủ hoặc *hiệu lực* (3.7.11) của một *đối tượng* (3.6.1) nhằm đạt được các *mục tiêu* (3.7.1) đã thiết lập.

VÍ DỤ: Xem xét của lãnh đạo, xem xét *thiết kế và phát triển* (3.4.8), xem xét các *yếu cầu* (3.6.4) của khách

has several metrological characteristics.

Note 2 to entry: Metrological characteristics can be the subject of calibration.

3.10.6

configuration

interrelated functional and physical *characteristics* (3.10.1) of a *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) defined in *product configuration information* (3.6.8)

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.3, modified — The term "service" has been included in the definition]

3.10.7

configuration baseline

approved *product configuration information* (3.6.8) that establishes the *characteristics* (3.10.1) of a *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) at a point in time that serves as reference for activities throughout the life cycle of the product or service

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.4, modified — The term "service" has been included in the definition]

3.11 Terms related to determination

3.11.1

determination

activity to find out one or more *characteristics* (3.10.1) and their characteristic values

3.11.2

review

determination (3.11.1) of the suitability, adequacy or *effectiveness* (3.7.11) of an *object* (3.6.1) to achieve established *objectives* (3.7.1)

EXAMPLE Management review, *design and development* (3.4.8) review, review of customer

hàng (3.2.4), xem xét hành động khắc phục (3.12.2) và xem xét đồng đẳng.

CHÚ THÍCH 1: Xem xét cũng có thể bao gồm cả việc xác định *hiệu quả (3.7.10)*.

3.11.3

Theo dõi

Xác định (3.11.1) tình trạng của hệ thống (3.5.1), quá trình (3.4.1), sản phẩm (3.7.6), dịch vụ (3.7.7) hay hoạt động.

CHÚ THÍCH 1: Để xác định tình trạng có thể cần kiểm tra, giám sát hay quan trắc chặt chẽ.

CHÚ THÍCH 2: Theo dõi thường là việc xác định tình trạng của một *đối tượng (3.6.1)*, được thực hiện ở những giai đoạn khác nhau hay thời điểm khác nhau.

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc và chú thích 1 được sửa đổi, chú thích 2 được bổ sung.

3.11.4

Đo lường

Quá trình (3.4.1) xác định một giá trị.

CHÚ THÍCH 1: Theo TCVN 8244-2:2010, giá trị được xác định thường là giá trị của một đại lượng.

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi bằng việc bổ sung chú thích 1.

(3.2.4) requirements (3.6.4), review of corrective action (3.12.2) and peer review.

Note 1 to entry: Review can also include the determination of *efficiency (3.7.10)*.

3.11.3

monitoring

determining (3.11.1) the status of a system (3.5.1), a process (3.4.1), a product (3.7.6), a service (3.7.7), or an activity

Note 1 to entry: For the determination of the status there can be a need to check, supervise or critically observe.

Note 2 to entry: Monitoring is generally a determination of the status of an *object (3.6.1)*, carried out at different stages or at different times.

Note 3 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition and Note 1 to entry have been modified, and Note 2 to entry has been added.

3.11.4

measurement

process (3.4.1) to determine a value

Note 1 to entry: According to ISO 3534-2, the value determined is generally the value of a quantity.

Note 2 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Note 1 to entry.

3.11.5**Quá trình đo**

Tập hợp các thao tác để xác định giá trị của một đại lượng

3.11.6**Thiết bị đo**

Phương tiện đo, phần mềm, chuẩn đo lường, mẫu chuẩn hoặc các thiết bị phụ hay tổ hợp các yếu tố trên, cần thiết để thực hiện *quá trình đo* (3.11.5).

3.11.7**Kiểm tra**

Xác định (3.11.1) sự phù hợp (3.6.11) với các yêu cầu (3.6.4) xác định.

CHÚ THÍCH 1: Nếu kết quả kiểm tra chỉ ra sự phù hợp, thì nó có thể được sử dụng cho mục đích *kiểm tra xác nhận* (3.8.12).

CHÚ THÍCH 2: Kết quả kiểm tra có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc *sự không phù hợp* (3.6.9) hay mức độ phù hợp.

3.11.8**Thử nghiệm**

Xác định (3.11.1) theo các yêu cầu (3.6.4) đối với việc sử dụng hay ứng dụng dự kiến cụ thể.

CHÚ THÍCH 1: Nếu kết quả của thử nghiệm chỉ ra sự phù hợp (3.6.11), thì nó có thể được sử dụng cho mục đích *xác nhận giá trị sử dụng* (3.8.13).

3.11.9**Xem xét đánh giá tiến độ**

<quản lý dự án> việc đánh giá tiến độ được thực hiện trên các kết quả đạt được *mục tiêu* (3.7.1) của dự án (3.4.2)

CHÚ THÍCH 1: Đánh giá này cần được thực hiện ở những thời điểm thích hợp trong vòng đời của dự án

3.11.5**measurement process**

set of operations to determine the value of a quantity

3.11.6**measuring equipment**

measuring instrument, software, measurement standard, reference material or auxiliary apparatus or combination thereof necessary to realize a *measurement process* (3.11.5)

3.11.7**inspection**

determination (3.11.1) of *conformity* (3.6.11) to specified *requirements* (3.6.4)

Note 1 to entry: If the result of an inspection shows conformity, it can be used for purposes of *verification* (3.8.12).

Note 2 to entry: The result of an inspection can show conformity or *nonconformity* (3.6.9) or a degree of conformity.

3.11.8**test**

determination (3.11.1) according to *requirements* (3.6.4) for a specific intended use or application

Note 1 to entry: If the result of a test shows *conformity* (3.6.11), it can be used for purposes of *validation* (3.8.13).

3.11.9**progress evaluation**

<project management> assessment of progress made on achievement of the *project* (3.4.2) *objectives* (3.7.1)

Note 1 to entry: This assessment should be carried out at appropriate points in the project life cycle across

với toàn bộ các *quá trình* (3.4.1) của dự án trên cơ sở các chuẩn mực đối với quá trình và *sản phẩm* (3.7.6) hay *dịch vụ* (3.7.7) của dự án.

CHÚ THÍCH 2: Kết quả đánh giá tiến độ có thể dẫn đến việc soát xét *kế hoạch quản lý dự án* (3.8.11).

[NGUỒN: TCVN ISO 10006:2007, 3.4, được sửa đổi — Các chú thích được sửa đổi]

3.12 Thuật ngữ liên quan đến hành động

3.12.1

Hành động phòng ngừa

Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của *sự không phù hợp* (3.6.9) tiềm ẩn hoặc các tình huống không mong muốn tiềm ẩn khác.

CHÚ THÍCH 1: Có thể có nhiều nguyên nhân đối với một sự không phù hợp tiềm ẩn.

CHÚ THÍCH 2: Hành động phòng ngừa nhằm ngăn ngừa việc xảy ra trong khi *hành động khắc phục* (3.12.2) được thực hiện nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.

3.12.2

Hành động khắc phục

Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của *sự không phù hợp* (3.6.9) nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.

CHÚ THÍCH 1: Có thể có nhiều nguyên nhân đối với một sự không phù hợp.

CHÚ THÍCH 2: Hành động khắc phục nhằm ngăn ngừa việc tái diễn trong khi *hành động phòng ngừa* (3.12.1) được thực hiện nhằm ngăn ngừa việc xảy ra.

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi bằng việc bổ sung chú thích 1 và chú thích 2.

project *processes* (3.4.1), based on criteria for project processes and *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7).

Note 2 to entry: The results of progress evaluations can lead to revision of the *project management plan* (3.8.11).

[SOURCE: ISO 10006:2003, 3.4, modified — Notes to entry have been modified]

3.12 Terms related to action

3.12.1

preventive action

action to eliminate the cause of a potential *nonconformity* (3.6.9) or other potential undesirable situation

Note 1 to entry: There can be more than one cause for a potential nonconformity.

Note 2 to entry: Preventive action is taken to prevent occurrence whereas *corrective action* (3.12.2) is taken to prevent recurrence.

3.12.2

corrective action

action to eliminate the cause of a *nonconformity* (3.6.9) and to prevent recurrence

Note 1 to entry: There can be more than one cause for a nonconformity.

Note 2 to entry: Corrective action is taken to prevent recurrence whereas *preventive action* (3.12.1) is taken to prevent occurrence.

Note 3 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Notes 1 and 2 to entry.

3.12.3

Khắc phục

Hành động nhằm loại bỏ *sự không phù hợp* (3.6.9) được phát hiện.

CHÚ THÍCH 1: Việc khắc phục có thể được thực hiện trước, đồng thời hoặc sau *hành động khắc phục* (3.12.2).

CHÚ THÍCH 2: Việc khắc phục có thể là, ví dụ như *làm lại* (3.12.8) hoặc *hạ cấp* (3.12.4).

3.12.4

Hạ cấp

Thay đổi *cấp* (3.6.3) của *sản phẩm* (3.7.6) hoặc *dịch vụ* (3.7.7) *không phù hợp* (3.6.9) để làm cho nó phù hợp với các *yêu cầu* (3.6.4) khác với yêu cầu ban đầu.

3.12.5

Nhân nhượng

Việc cho phép sử dụng hoặc *thông qua* (3.12.7) *sản phẩm* (3.7.6) hay *dịch vụ* (3.7.7) không phù hợp với các *yêu cầu* (3.6.4) quy định.

CHÚ THÍCH 1: Nhân nhượng thường giới hạn ở giai đoạn giao sản phẩm và dịch vụ có các *đặc tính* (3.10.1) *không phù hợp* (3.6.9) nằm trong giới hạn quy định và thường cho một lượng giới hạn sản phẩm và dịch vụ hoặc trong khoảng thời gian và đối với việc sử dụng cụ thể.

3.12.6

Sai lệch cho phép

Việc cho phép sai lệch khỏi các *yêu cầu* (3.6.4) quy định ban đầu của *sản phẩm* (3.7.6) hay *dịch vụ* (3.7.7) trước khi thực hiện.

CHÚ THÍCH 1: Sai lệch cho phép thường được đưa ra đối với một lượng giới hạn sản phẩm và dịch vụ hoặc khoảng thời gian và đối với việc sử dụng cụ thể.

3.12.3

correction

action to eliminate a detected *nonconformity* (3.6.9)

Note 1 to entry: A correction can be made in advance of, in conjunction with or after a *corrective action* (3.12.2).

Note 2 to entry: A correction can be, for example, *rework* (3.12.8) or *regrade* (3.12.4).

3.12.4

regrade

alteration of the *grade* (3.6.3) of a *nonconforming* (3.6.9) *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) in order to make it conform to *requirements* (3.6.4) differing from the initial requirements

3.12.5

concession

permission to use or *release* (3.12.7) a *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) that does not conform to specified *requirements* (3.6.4)

Note 1 to entry: A concession is generally limited to the delivery of products and services that have *nonconforming* (3.6.9) *characteristics* (3.10.1) within specified limits and is generally given for a limited quantity of products and services or period of time, and for a specific use.

3.12.6

deviation permit

permission to depart from the originally specified *requirements* (3.6.4) of a *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) prior to its realization

Note 1 to entry: A deviation permit is generally given for a limited quantity of products and services or period of time, and for a specific use.

3.12.7**Thông qua**

Sự cho phép chuyển sang giai đoạn tiếp theo của một *quá trình* (3.4.1) hoặc sang quá trình tiếp theo.

CHÚ THÍCH 1: Trong trường hợp phần mềm và tài liệu (3.8.5), từ “thông qua” thường được dùng để chỉ chính phiên bản phần mềm hoặc tài liệu.

3.12.8**Làm lại**

hành động đối với sản phẩm (3.7.6) hay dịch vụ (3.7.7) không phù hợp (3.6.9) để làm cho nó phù hợp với các yêu cầu (3.6.4).

CHÚ THÍCH 1: Làm lại có thể làm ảnh hưởng hoặc thay đổi các phần của sản phẩm hoặc dịch vụ không phù hợp.

3.12.9**Sửa chữa**

Hành động đối với sản phẩm (3.7.6) hay dịch vụ (3.7.7) không phù hợp (3.6.9) để làm cho nó có thể được chấp nhận đối với việc sử dụng dự kiến.

CHÚ THÍCH 1: Việc sửa chữa thành công một sản phẩm hay dịch vụ không phù hợp không nhất thiết là làm cho sản phẩm hay dịch vụ đó phù hợp với các yêu cầu (3.6.4). Cùng với việc sửa chữa có thể cần sự nhân nhượng (3.12.5).

CHÚ THÍCH 2: Sửa chữa bao gồm cả hành động chính sửa được thực hiện với sản phẩm hay dịch vụ trước đây là phù hợp để khôi phục để sử dụng, ví dụ như một phần của việc bảo trì.

CHÚ THÍCH 3: Sửa chữa có thể ảnh hưởng hoặc thay đổi các phần của sản phẩm hay dịch vụ không phù hợp.

3.12.7**release**

permission to proceed to the next stage of a process (3.4.1) or the next process

Note 1 to entry: In English, in the context of software and documents (3.8.5), the word “release” is frequently used to refer to a version of the software or the document itself.

3.12.8**rework**

action on a nonconforming (3.6.9) product (3.7.6) or service (3.7.7) to make it conform to the requirements (3.6.4)

Note 1 to entry: Rework can affect or change parts of the nonconforming product or service.

3.12.9**repair**

action on a nonconforming (3.6.9) product (3.7.6) or service (3.7.7) to make it acceptable for the intended use

Note 1 to entry: A successful repair of a nonconforming product or service does not necessarily make the product or service conform to the requirements (3.6.4). It can be that in conjunction with a repair a concession (3.12.5) is required.

Note 2 to entry: Repair includes remedial action taken on a previously conforming product or service to restore it for use, for example as part of maintenance.

Note 3 to entry: Repair can affect or change parts of the nonconforming product or service.

3.12.10**Loại bỏ**

Hành động đối với *sản phẩm* (3.7.6) hay *dịch vụ* (3.7.7) *không phù hợp* (3.6.9) để loại bỏ nó khỏi việc sử dụng dự kiến ban đầu.

VÍ DỤ: Tái chế, hủy bỏ.

CHÚ THÍCH 1: Trong trường hợp dịch vụ không phù hợp, việc sử dụng được loại bỏ bằng cách chấm dứt dịch vụ.

3.13 Thuật ngữ liên quan đến đánh giá**3.13.1****Đánh giá**

Quá trình (3.4.1) có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được *bằng chứng khách quan* (3.8.3) và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các *chuẩn mực đánh giá* (3.13.7).

CHÚ THÍCH 1: Các yếu tố cơ bản của một cuộc đánh giá bao gồm *xác định* (3.11.1) *sự phù hợp* (3.6.11) của một *đối tượng* (3.6.1) theo các *thủ tục* (3.4.5) được thực hiện bởi người không chịu trách nhiệm đối với đối tượng được đánh giá.

CHÚ THÍCH 2: Một cuộc đánh giá có thể là đánh giá nội bộ (bên thứ nhất) hoặc đánh giá bên ngoài (bên thứ hai hoặc thứ ba) và có thể là một *đánh giá kết hợp* (3.13.2) hoặc *đồng đánh giá* (3.13.3).

CHÚ THÍCH 3: Đánh giá nội bộ thường được gọi là đánh giá của bên thứ nhất, do *tổ chức* (3.2.1) tự thực hiện hoặc thực hiện với danh nghĩa của tổ chức, nhằm *xem xét* (3.11.2) việc *quản lý* (3.3.3) và các mục đích nội bộ khác và có thể tạo cơ sở cho việc công bố sự phù hợp của tổ chức. Tính độc lập có thể được chứng tỏ thông qua sự độc lập về trách nhiệm đối với hoạt động được đánh giá.

CHÚ THÍCH 4: Đánh giá bên ngoài bao gồm đánh giá của bên thứ hai và bên thứ ba. Đánh giá của bên thứ hai được tiến hành bởi các bên quan tâm tới tổ chức,

3.12.10**scrap**

action on a *nonconforming* (3.6.9) *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) to preclude its originally intended use

EXAMPLE Recycling, destruction.

Note 1 to entry: In a nonconforming service situation, use is precluded by discontinuing the service.

3.13 Terms related to audit**3.13.1****audit**

systematic, independent and documented *process* (3.4.1) for obtaining *objective evidence* (3.8.3) and evaluating it objectively to determine the extent to which the *audit criteria* (3.13.7) are fulfilled

Note 1 to entry: The fundamental elements of an audit include the *determination* (3.11.1) of the *conformity* (3.6.11) of an *object* (3.6.1) according to a *procedure* (3.4.5) carried out by personnel not being responsible for the object audited.

Note 2 to entry: An audit can be an internal audit (first party), or an external audit (second party or third party), and it can be a *combined audit* (3.13.2) or a *joint audit* (3.13.3).

Note 3 to entry: Internal audits, sometimes called first-party audits, are conducted by, or on behalf of, the *organization* (3.2.1) itself for *management* (3.3.3) *review* (3.11.2) and other internal purposes, and can form the basis for an organization's declaration of conformity. Independence can be demonstrated by the freedom from responsibility for the activity being audited.

Note 4 to entry: External audits include those generally called second and third-party audits. Second party audits are conducted by parties having an interest in

như *khách hàng* (3.2.4), hoặc người khác với danh nghĩa của khách hàng. Đánh giá bên thứ ba được tiến hành bởi tổ chức đánh giá độc lập bên ngoài, như tổ chức cấp chứng nhận phù hợp hoặc cơ quan quản lý.

CHÚ THÍCH 5: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài liệu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc và chú thích được sửa đổi để loại bỏ ảnh hưởng của sự quay vòng giữa các thuật ngữ chuẩn mực đánh giá và bằng chứng đánh giá, chú thích 3 và 4 được bổ sung.

3.13.2

Đánh giá kết hợp

Đánh giá (3.13.1) được thực hiện đồng thời trên hai hay nhiều *hệ thống quản lý* (3.5.3) cho chỉ một *bên* được đánh giá (3.13.12).

CHÚ THÍCH 1: Các phần của hệ thống quản lý có thể liên quan trong đánh giá kết hợp, có thể được nhận biết bởi tiêu chuẩn liên quan về hệ thống quản lý, tiêu chuẩn về sản phẩm, dịch vụ hay quá trình được tổ chức (3.2.1) áp dụng.

3.13.3

Đồng đánh giá

Đánh giá (3.13.1) được thực hiện cho chỉ một *bên* được đánh giá (3.13.12) bởi hai hay nhiều tổ chức (3.2.1) đánh giá.

3.13.4

Chương trình đánh giá

Tập hợp một hay nhiều cuộc *đánh giá* (3.13.1) được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm mục đích cụ thể.

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.13, được sửa đổi]

the organization, such as *customers* (3.2.4), or by other persons on their behalf. Third-party audits are conducted by external, independent auditing organizations such as those providing certification/registration of conformity or governmental agencies.

Note 5 to entry: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition and Notes to entry have been modified to remove effect of circularity between audit criteria and audit evidence term entries, and Notes 3 and 4 to entry have been added.

3.13.2

combined audit

audit (3.13.1) carried out together at a single *auditee* (3.13.12) on two or more *management systems* (3.5.3)

Note 1 to entry: The parts of a management system that can be involved in a combined audit can be identified by the relevant management system standards, product standards, service standards or process standards being applied by the *organization* (3.2.1).

3.13.3

joint audit

audit (3.13.1) carried out at a single *auditee* (3.13.12) by two or more auditing *organizations* (3.2.1)

3.13.4

audit programme

set of one or more *audits* (3.13.1) planned for a specific time frame and directed towards a specific purpose.

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.13, modified]

3.13.5

Phạm vi đánh giá

Mức độ và ranh giới của một cuộc *đánh giá* (3.13.1).

CHÚ THÍCH 1: Phạm vi đánh giá thường bao gồm sự mô tả về vị trí địa lý, các đơn vị thuộc tổ chức, các hoạt động và *quá trình* (3.4.1).

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2011, 3.14, được sửa đổi — Chú thích được sửa đổi]

3.13.6

Kế hoạch đánh giá

Sự mô tả các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc *đánh giá* (3.13.1).

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.15]

3.13.7

Chuẩn mực đánh giá

Tập hợp các *chính sách* (3.5.8), *thủ tục* (3.4.5) hoặc *yêu cầu* (3.6.4) được sử dụng làm chuẩn theo đó so sánh các *bằng chứng khách quan* (3.8.3).

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.2, được sửa đổi — Thuật ngữ “bằng chứng đánh giá” được thay bằng “bằng chứng khách quan”]

3.13.8

Bằng chứng đánh giá

Hồ sơ, trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới *chuẩn mực đánh giá* (3.13.7) và có thể kiểm tra xác nhận.

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.3, được sửa đổi — Chú thích được bỏ]

3.13.9

Phát hiện đánh giá

Kết quả của việc xem xét đánh giá các *bằng*

3.13.5

audit scope

extent and boundaries of an *audit* (3.13.1)

Note 1 to entry: The audit scope generally includes a description of the physical locations, organizational units, activities and *processes* (3.4.1).

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.14, modified — Note to entry has been modified]

3.13.6

audit plan

description of the activities and arrangements for an *audit* (3.13.1)

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.15]

3.13.7

audit criteria

set of *policies* (3.5.8), *procedures* (3.4.5) or *requirements* (3.6.4) used as a reference against which *objective evidence* (3.8.3) is compared

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.2, modified — The term “audit evidence” has been replaced by “objective evidence”]

3.13.8

audit evidence

records, statements of fact or other information, which are relevant to the *audit criteria* (3.13.7) and verifiable

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.3, modified — Note to entry has been deleted]

3.13.9

audit findings

results of the evaluation of the collected *audit*

chứng đánh giá (3.13.8) thu thập được so với chuẩn mực đánh giá (3.13.7).

CHÚ THÍCH 1: Phát hiện đánh giá chỉ ra sự phù hợp (3.6.11) hoặc không phù hợp (3.6.9).

CHÚ THÍCH 2: Phát hiện đánh giá có thể dẫn đến việc nhận biết các cơ hội cải tiến (3.3.1) hoặc ghi nhận việc thực hiện tốt.

CHÚ THÍCH 3: Khi các chuẩn mực đánh giá (3.13.7) được lựa chọn từ các yêu cầu luật định (3.6.6) hoặc yêu cầu chế định (3.6.7), thì phát hiện đánh giá có thể được gọi là sự tuân thủ hoặc không tuân thủ.

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.4, được sửa đổi — CHÚ THÍCH 3 được sửa đổi]

3.13.10

Kết luận đánh giá

Đầu ra của một cuộc đánh giá (3.13.1) sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và mọi phát hiện đánh giá (3.13.9).

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.5]

3.13.11

Khách hàng đánh giá

Tổ chức (3.2.1) hoặc cá nhân yêu cầu đánh giá (3.13.1).

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2011, 3.6, được sửa đổi — Chú thích được bỏ]

3.13.12

Bên được đánh giá

Tổ chức (3.2.1) được đánh giá.

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.7]

3.13.13

Hướng dẫn viên

<đánh giá> người do bên được đánh giá (3.13.12) chỉ định để hỗ trợ đoàn đánh giá (3.13.14).

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.12]

evidence (3.13.8) against audit criteria (3.13.7)

Note 1 to entry: Audit findings indicate conformity (3.6.11) or nonconformity (3.6.9).

Note 2 to entry: Audit findings can lead to the identification of opportunities for improvement (3.3.1) or recording good practices.

Note 3 to entry: In English, if the audit criteria (3.13.7) are selected from statutory requirements (3.6.6) or regulatory requirements (3.6.7), the audit finding can be called compliance or non-compliance.

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.4, modified — Note 3 to entry has been modified]

3.13.10

audit conclusion

outcome of an audit (3.13.1), after consideration of the audit objectives and all audit findings (3.13.9)

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.5]

3.13.11

audit client

organization (3.2.1) or person requesting an audit (3.13.1)

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.6, modified — Note to entry has been deleted]

3.13.12

auditee

organization (3.2.1) being audited

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.7]

3.13.13

guide

<audit> person appointed by the auditee (3.13.12) to assist the audit team (3.13.14)

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.12]

3.13.14

Đoàn đánh giá

Một hay nhiều cá nhân tiến hành cuộc *đánh giá* (3.13.1), với sự hỗ trợ của các *chuyên gia kỹ thuật* (3.13.16) khi cần.

CHÚ THÍCH 1: Một *chuyên gia đánh giá* (3.13.15) trong đoàn đánh giá được chỉ định làm trưởng đoàn đánh giá.

CHÚ THÍCH 2: Đoàn đánh giá có thể bao gồm chuyên gia đánh giá tập sự.

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.9, được sửa đổi]

3.13.15

Chuyên gia đánh giá

Người tiến hành cuộc *đánh giá* (3.13.1).

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.8]

3.13.16

Chuyên gia kỹ thuật

<đánh giá> người cung cấp kiến thức hay kinh nghiệm chuyên sâu cho *đoàn đánh giá* (3.13.14).

CHÚ THÍCH 1: Kiến thức và kinh nghiệm chuyên sâu liên quan đến *tổ chức* (3.2.1), *quá trình* (3.4.1) hay hoạt động được đánh giá hoặc ngôn ngữ hay văn hóa.

CHÚ THÍCH 2: Chuyên gia kỹ thuật không hành động như một *chuyên gia đánh giá* (3.13.15) trong *đoàn đánh giá* (3.13.14).

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.10, được sửa đổi — Chú thích 1 được sửa đổi]

3.13.17

Quan sát viên

< đánh giá > Người tham gia cùng *đoàn đánh giá* (3.13.14) nhưng không hành động như *chuyên gia đánh giá* (3.13.15)

CHÚ THÍCH 1: Quan sát viên có thể thuộc *bên được*

3.13.14

audit team

one or more persons conducting an *audit* (3.13.1), supported if needed by *technical experts* (3.13.16)

Note 1 to entry: One *auditor* (3.13.15) of the audit team is appointed as the audit team leader.

Note 2 to entry: The audit team can include auditors-in-training.

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.9, modified]

3.13.15

auditor

person who conducts an *audit* (3.13.1)

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.8]

3.13.16

technical expert

<audit> person who provides specific knowledge or expertise to the *audit team* (3.13.14)

Note 1 to entry: Specific knowledge or expertise relates to the *organization* (3.2.1), the *process* (3.4.1) or activity to be audited, or language or culture.

Note 2 to entry: A technical expert does not act as an *auditor* (3.13.15) in the *audit team* (3.13.14).

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.10, modified — Note 1 to entry has been modified]

3.13.17

observer

<audit> person who accompanies the *audit team* (3.13.14) but does not act as an *auditor* (3.13.15)

Note 1 to entry: An observer can be a member of the

đánh giá (3.13.12), cơ quan quản lý hoặc bên quan tâm (3.2.3) khác chứng kiến *đánh giá* (3.13.1).

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2013, 3.11, được sửa đổi — Động từ “đánh giá” được đưa ra khỏi định nghĩa; Chú thích được sửa đổi]

auditee (3.13.12), a regulator or other *interested party* (3.2.3) who witnesses the *audit* (3.13.1).

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.11, modified — The verb “audit” has been removed from the definition; Note to entry has been modified]

Phụ lục A
(tham khảo)

Annex A
(informative)

**Mối quan hệ giữa các khái niệm và biểu diễn
các mối quan hệ dưới dạng sơ đồ**

**Concept relationships and their graphical
representation**

A.1 Khái quát

Trong việc lập thuật ngữ, các mối quan hệ giữa các khái niệm dựa trên sự hình thành cấp bậc đặc tính của một chủng loại sao cho tạo được cách mô tả ngắn gọn nhất một khái niệm bằng cách đặt tên chủng loại và mô tả các đặc tính giúp phân biệt chúng với các khái niệm cấp cao hơn hoặc khái niệm đồng cấp.

Có ba dạng quan hệ khái niệm cơ bản được chỉ ra trong phụ lục này: chung nhất (xem A.2), phân chia (xem A.3) và liên kết (xem A.4).

A.2 Quan hệ chung

Các khái niệm phụ thuộc trong hệ phân cấp thừa hưởng mọi đặc tính của khái niệm cấp trên và chứa các mô tả các đặc tính này để phân biệt chúng với các khái niệm cấp trên (bố mẹ) và khái niệm đồng cấp (anh em), ví dụ như quan hệ giữa xuân, hạ, thu, đông với mùa.

Các quan hệ chung được mô tả bằng sơ đồ nan quạt hay cây không có mũi tên (xem Hình A.1). Ví dụ tương ứng từ ISO 704:2009, (5.5.2.2.1).

A.3 Quan hệ phân chia

Các khái niệm phụ thuộc trong quan hệ phân cấp tạo thành các phần cấu thành của khái niệm cấp trên, ví dụ như xuân, hạ, thu, đông có thể được xem như các phần khái niệm năm. Để so sánh, sẽ không thích hợp nếu xác định trời nắng (một đặc

A.1 General

In terminology work, the relationships between concepts are based on the hierarchical formation of the characteristics of a species so that the most economical description of a concept is formed by naming its species and describing the characteristics that distinguish it from its parent or sibling concepts.

There are three primary forms of concept relationships indicated in this annex: generic (see Clause A.2), partitive (see Clause A.3) and associative (see Clause A.4).

A.2 Generic relation

Subordinate concepts within the hierarchy inherit all the characteristics of the superordinate concept and contain descriptions of these characteristics which distinguish them from the superordinate (parent) and coordinate (sibling) concepts, e.g. the relation of spring, summer, autumn and winter to season.

Generic relations are depicted by a fan or tree diagram without arrows (see Figure A.1). Example adapted from ISO 704:2009, (5.5.2.2.1).

A.3 Partitive relation

Subordinate concepts within the hierarchy form constituent parts of the superordinate concept, e.g. spring, summer, autumn and winter can be defined as parts of the concept year. In comparison, it is inappropriate to define sunny

tính có thể của mùa hè) là một phần của năm.

weather (one possible characteristic of summer) as part of a year.

Các mối quan hệ phân chia được mô tả bằng răng cào không có mũi tên (xem Hình A.2). Ví dụ tương ứng từ ISO 704:2009, (5.5.2.3.1).

Partitive relations are depicted by a rake without arrows (see [Figure A.2](#)). Example adapted from ISO 704:2009, (5.5.2.3.1)

A.4 Quan hệ liên kết

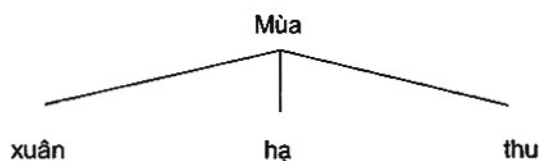
A.4 Associative relation

Các mối quan hệ liên kết không thể đem lại sự ngắn gọn trong việc mô tả như đã có trong các mối quan hệ chung và phân chia, nhưng có lợi khi phân biệt bản chất của mối quan hệ giữa khái niệm này với khái niệm kia trong một hệ thống khái niệm, ví dụ như nguyên nhân và kết quả, hoạt động và vị trí, hoạt động và kết quả, công cụ và chức năng, vật liệu và sản phẩm.

Associative relations cannot provide the economies in description that are present in generic and partitive relations but are helpful in identifying the nature of the relationship between one concept and another within a concept system, e.g. cause and effect, activity and location, activity and result, tool and function, material and product.

Các mối quan hệ liên kết được mô tả bằng một đường với mũi tên ở đầu (xem Hình A.3). Ví dụ tương ứng từ ISO 704:2009, (5.6.2).

Associative relations are depicted by a line with arrowheads at each end (see [Figure A.3](#)). Example adapted from ISO 704:2009, (5.6.2)



Hình A.1 — Biểu sơ đồ quan hệ chung

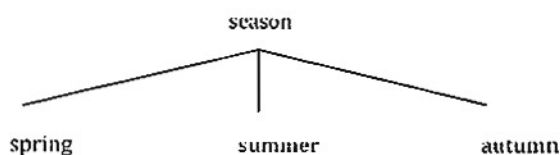
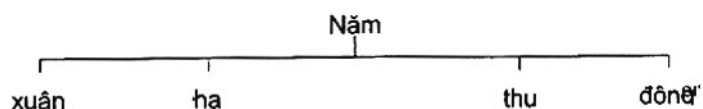


Figure A.1 — Graphical representation of a generic relation



Hình A.2 — Biểu diễn sơ đồ quan hệ phân chia

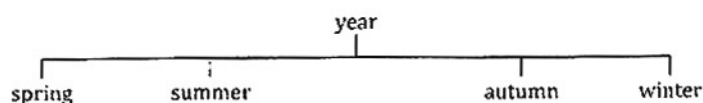
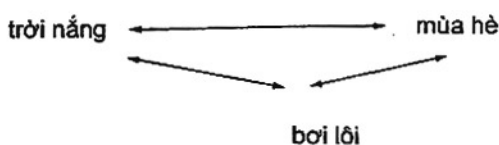


Figure A.2 — Graphical representation of a partitive relation



Hình A.3 — Biểu diễn sơ đồ quan hệ liên kết

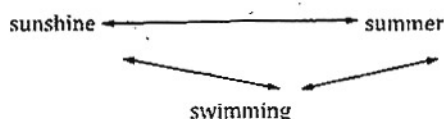


Figure A.3 — Graphical representation of an associative relation

A.5 Các sơ đồ khái niệm

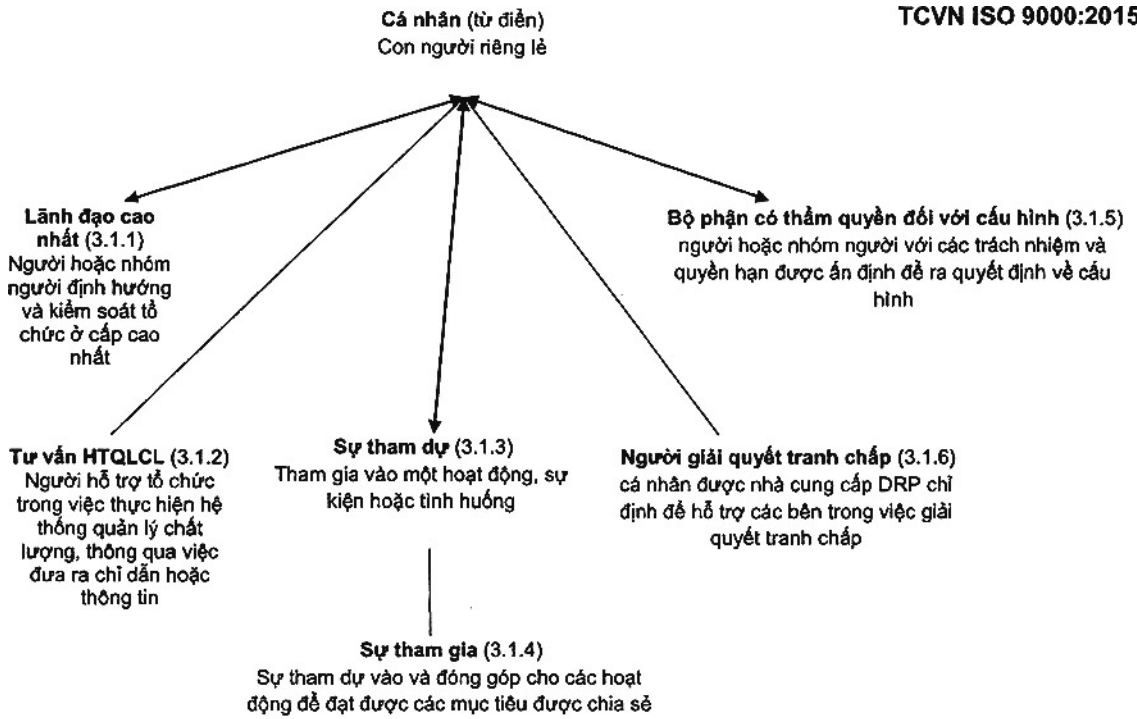
Các Hình A.4 tới A.16 biểu thị các sơ đồ khái niệm dựa trên các nhóm chủ đề ở Điều 3 của tiêu chuẩn này.

Vì định nghĩa cho các thuật ngữ được lặp lại mà không có các chú thích liên quan, nên cần xem Điều 3 để tham khảo các chú thích này.

A.5 Concept diagrams

Figures A.4 to A.16 show the concept diagrams on which the thematic groupings of Clause 3 are based.

Since the definitions of the terms are repeated without any related notes, it is recommended to refer to Clause 3 to consult any such notes.



Hình A.4 — 3.1 Khái niệm “cá nhân hoặc con người” và các khái niệm liên quan

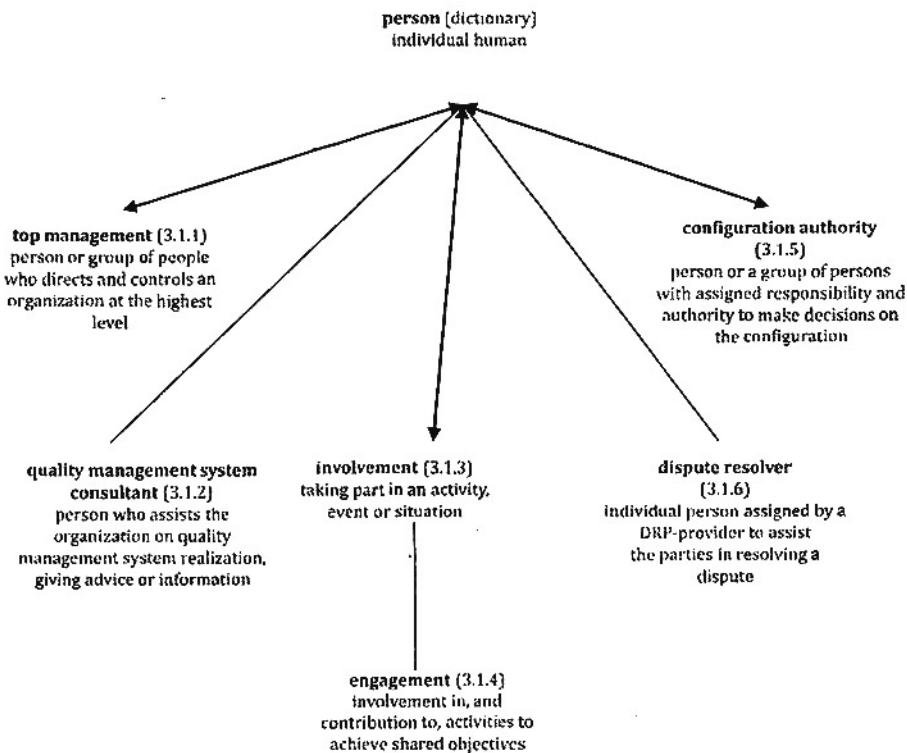
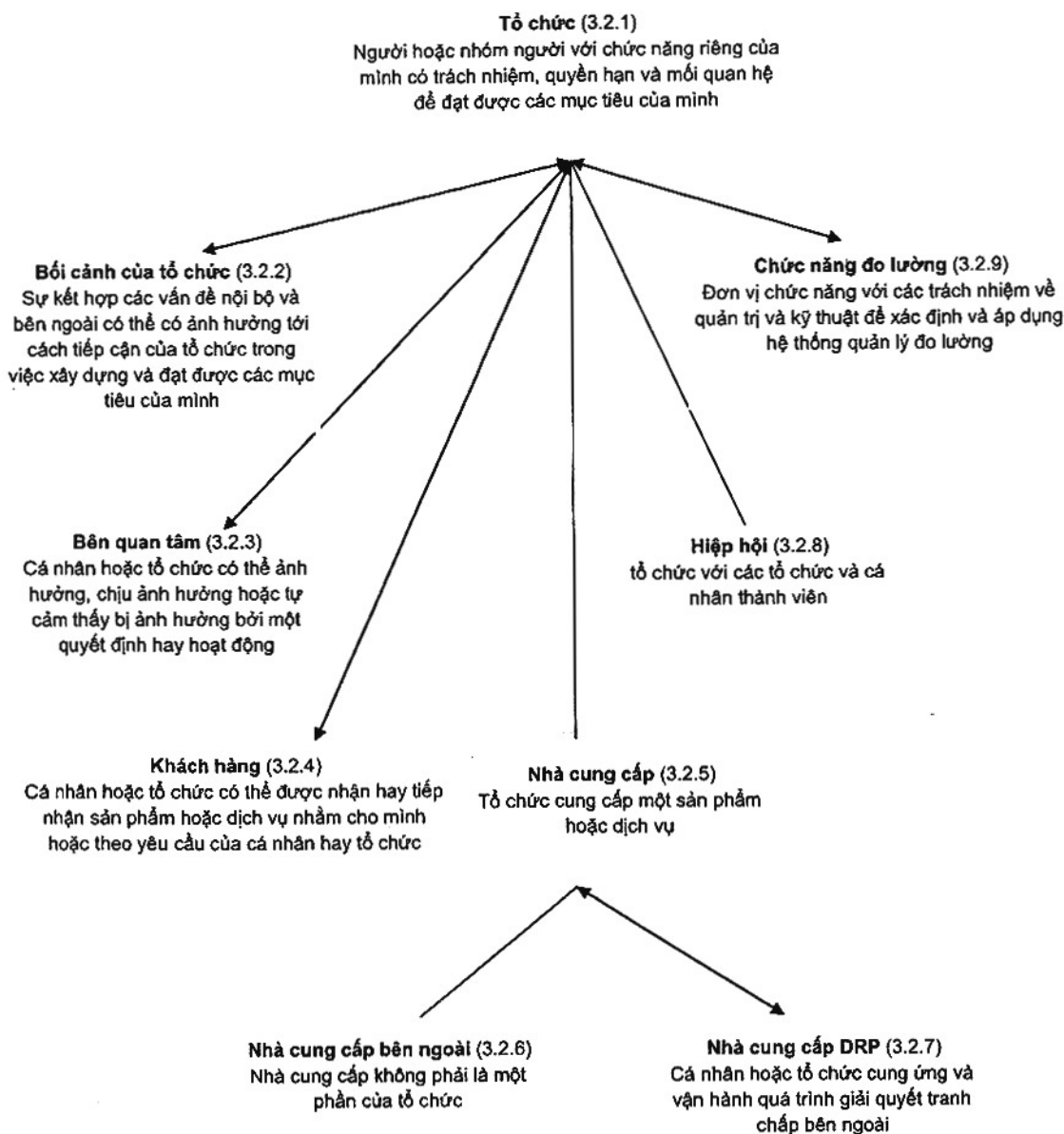


Figure A.4 — 3.1 Concepts of the class “person or people” and related concepts



Hình A.5 — 3.2 Khái niệm “tổ chức” và các khái niệm liên quan

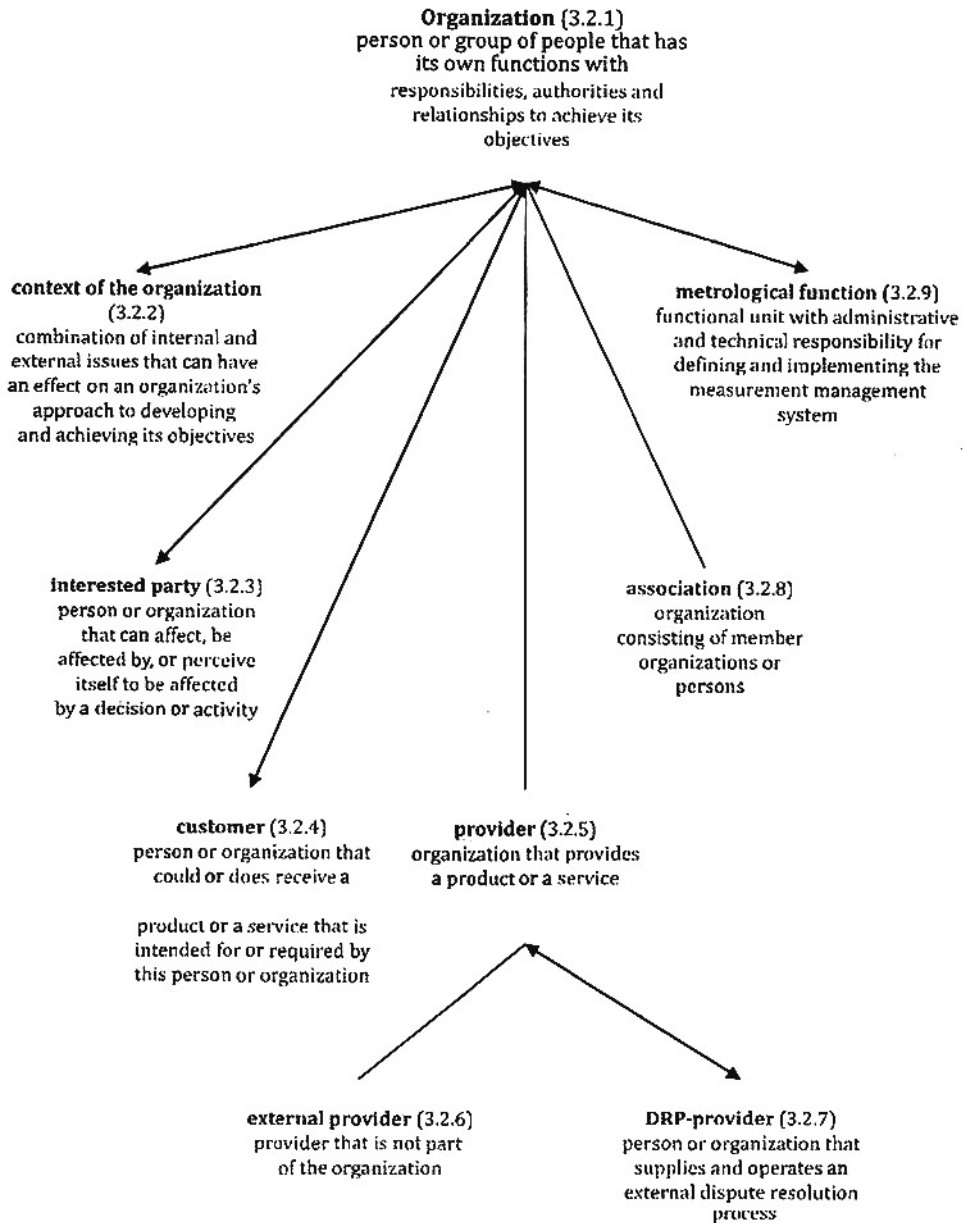
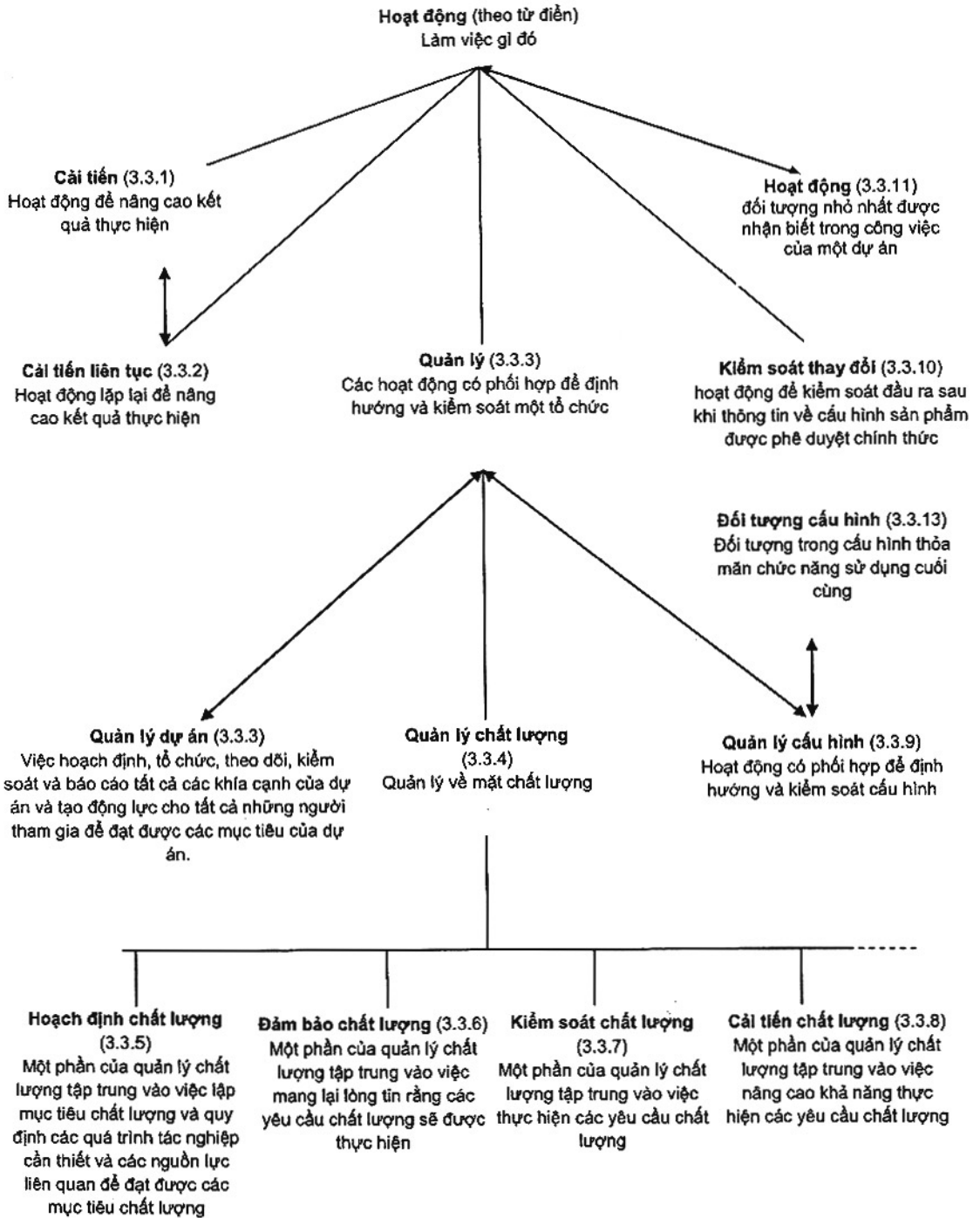


Figure A.5 — 3.2 Concepts of the class “organization” and related concepts



Hình A.6 — 3.3 Khái niệm về “hoạt động” và các khái niệm liên quan

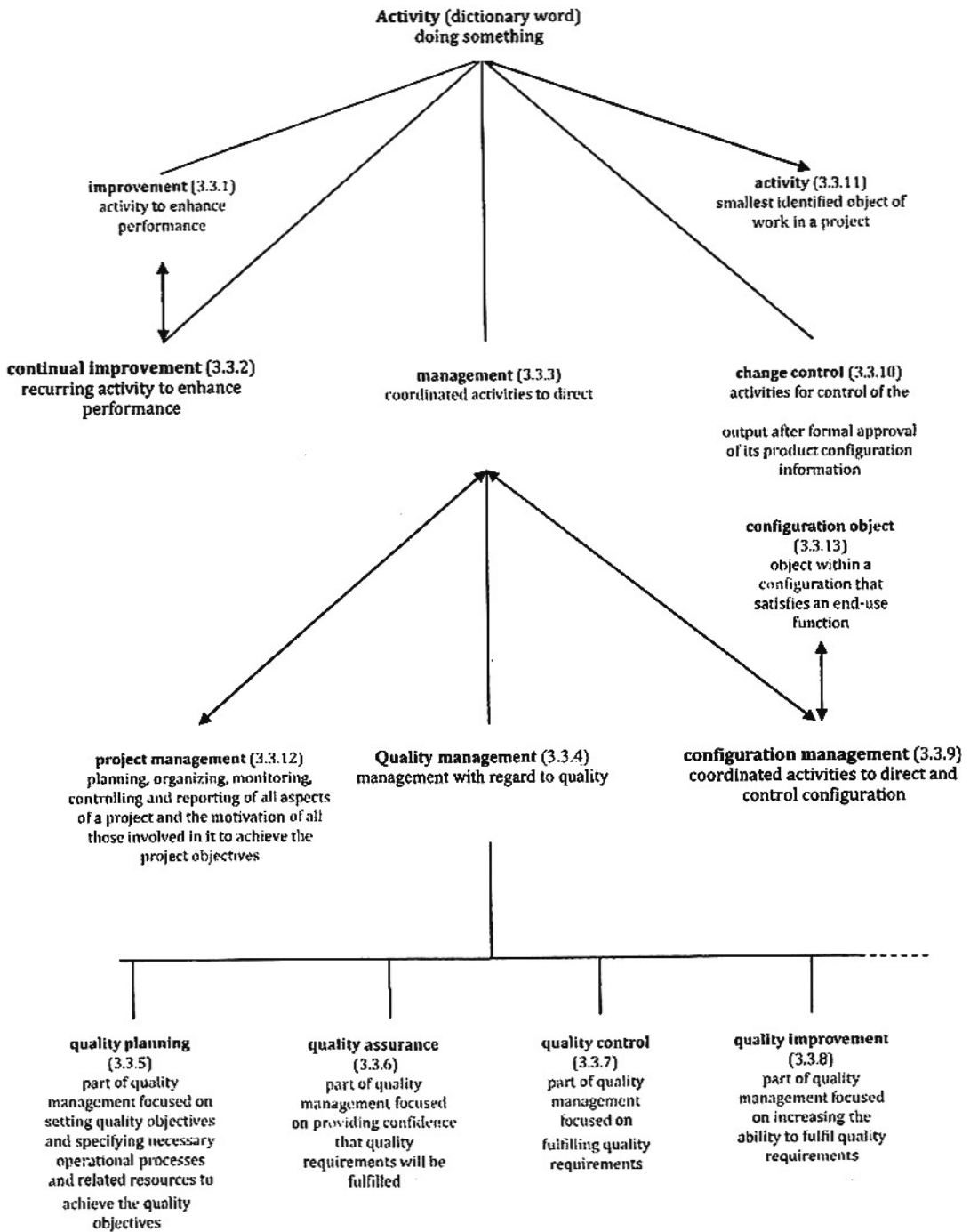
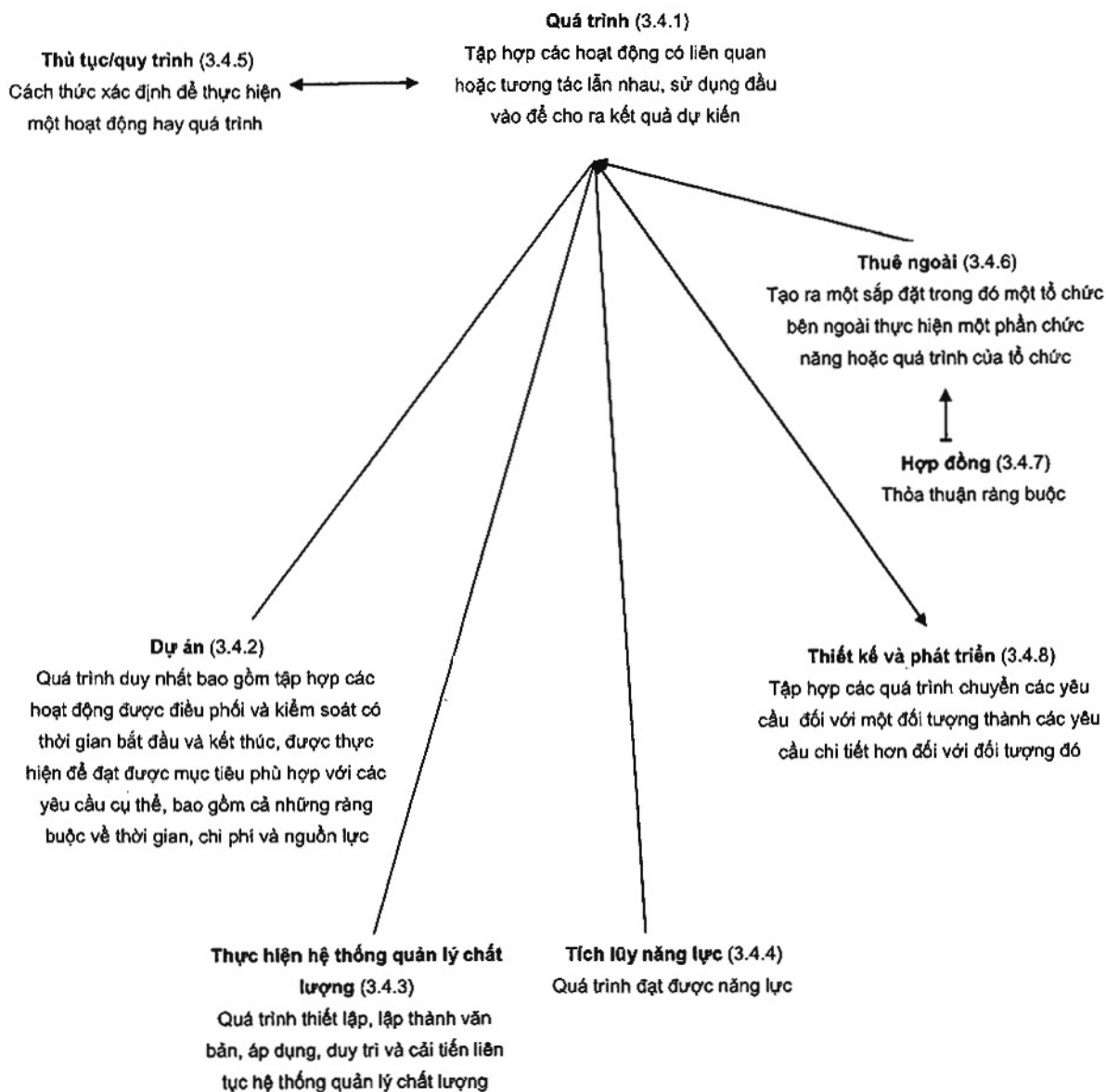


Figure A.6 — 3.3 Concepts of the class "activity" and related concepts



Hình A.7 — 3.4 Khái niệm “quá trình” và các khái niệm liên quan

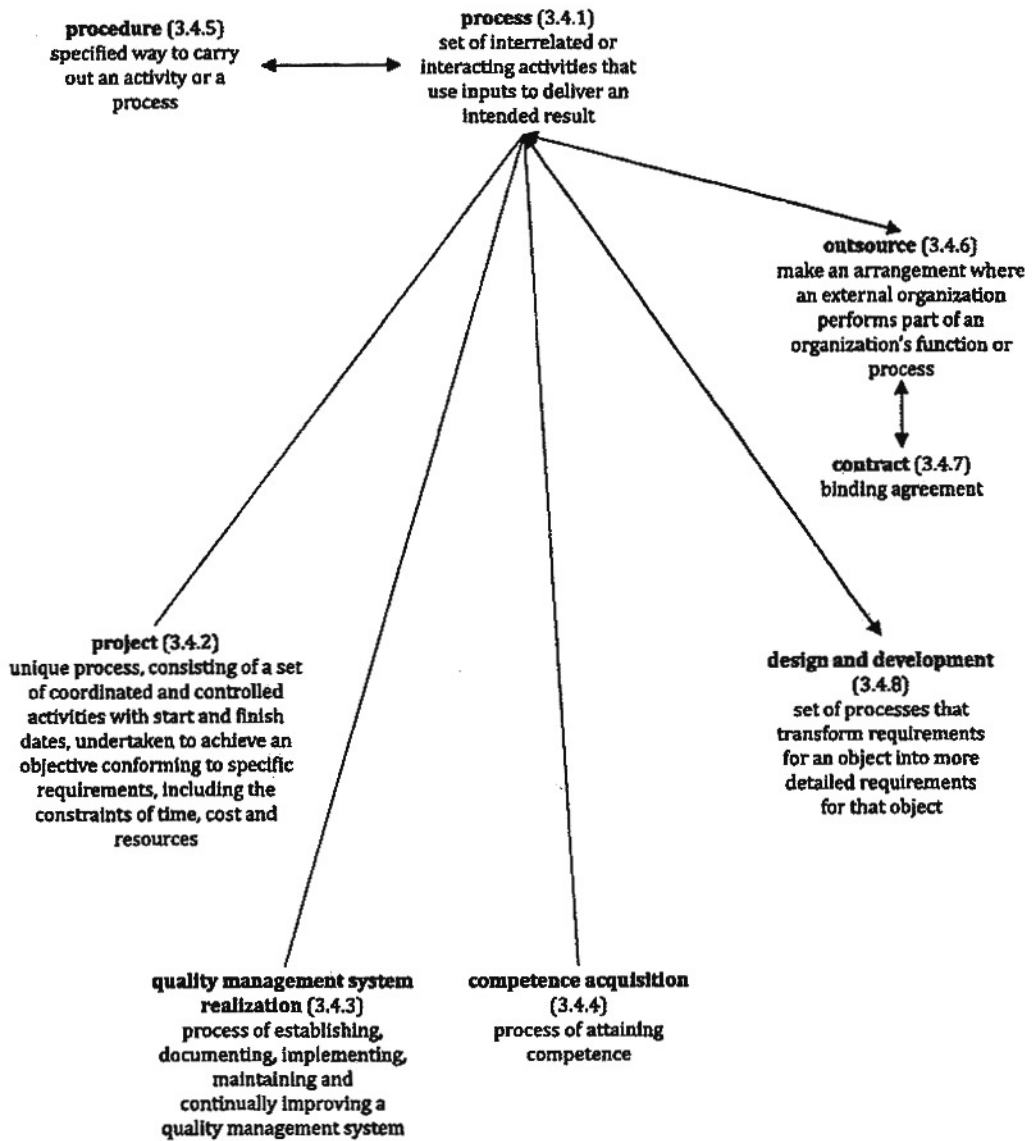
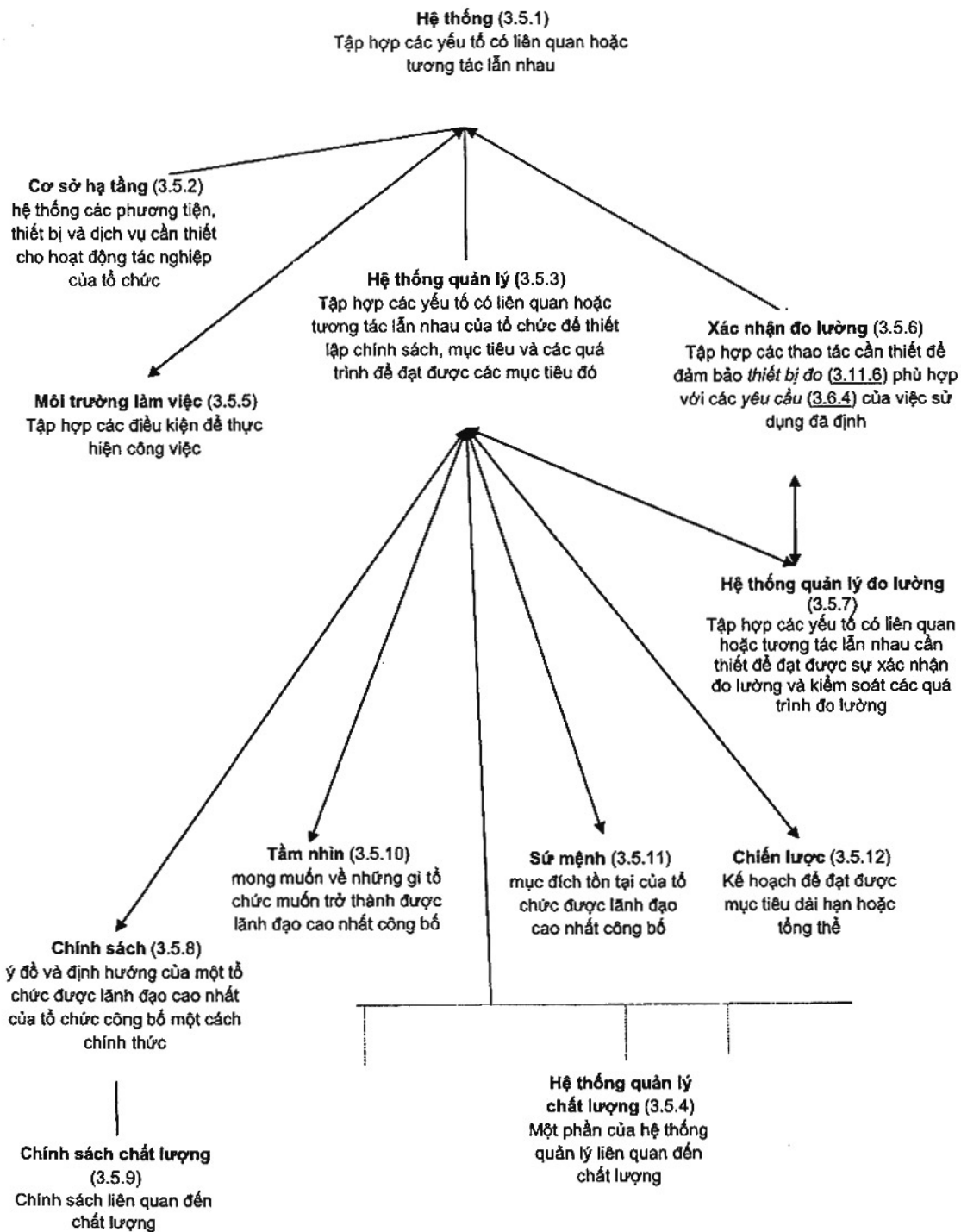


Figure A.7 — 3.4 Concepts of the class “process” and related concepts



Hình A.8 — 3.5 Khái niệm “hệ thống” và các khái niệm liên quan

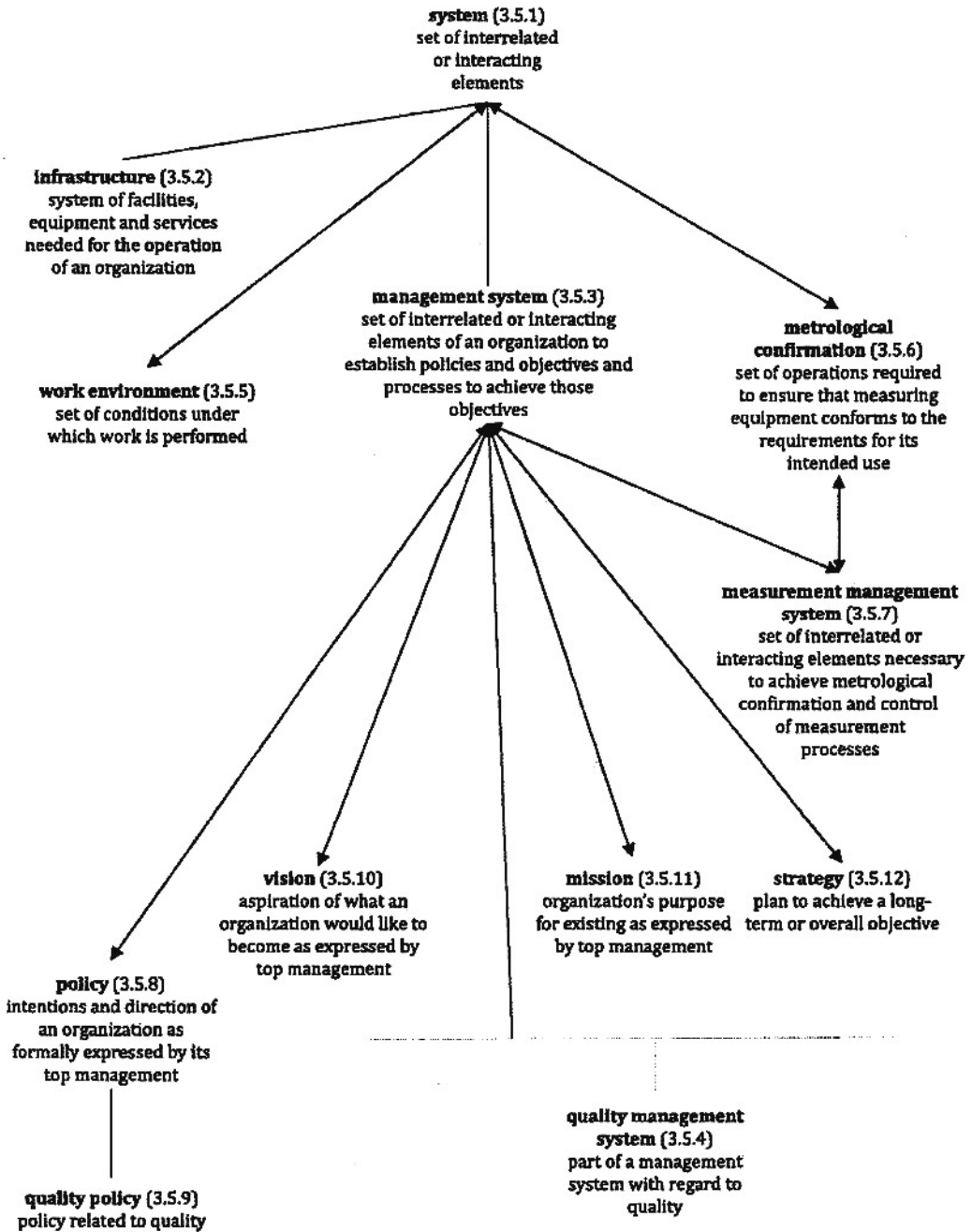
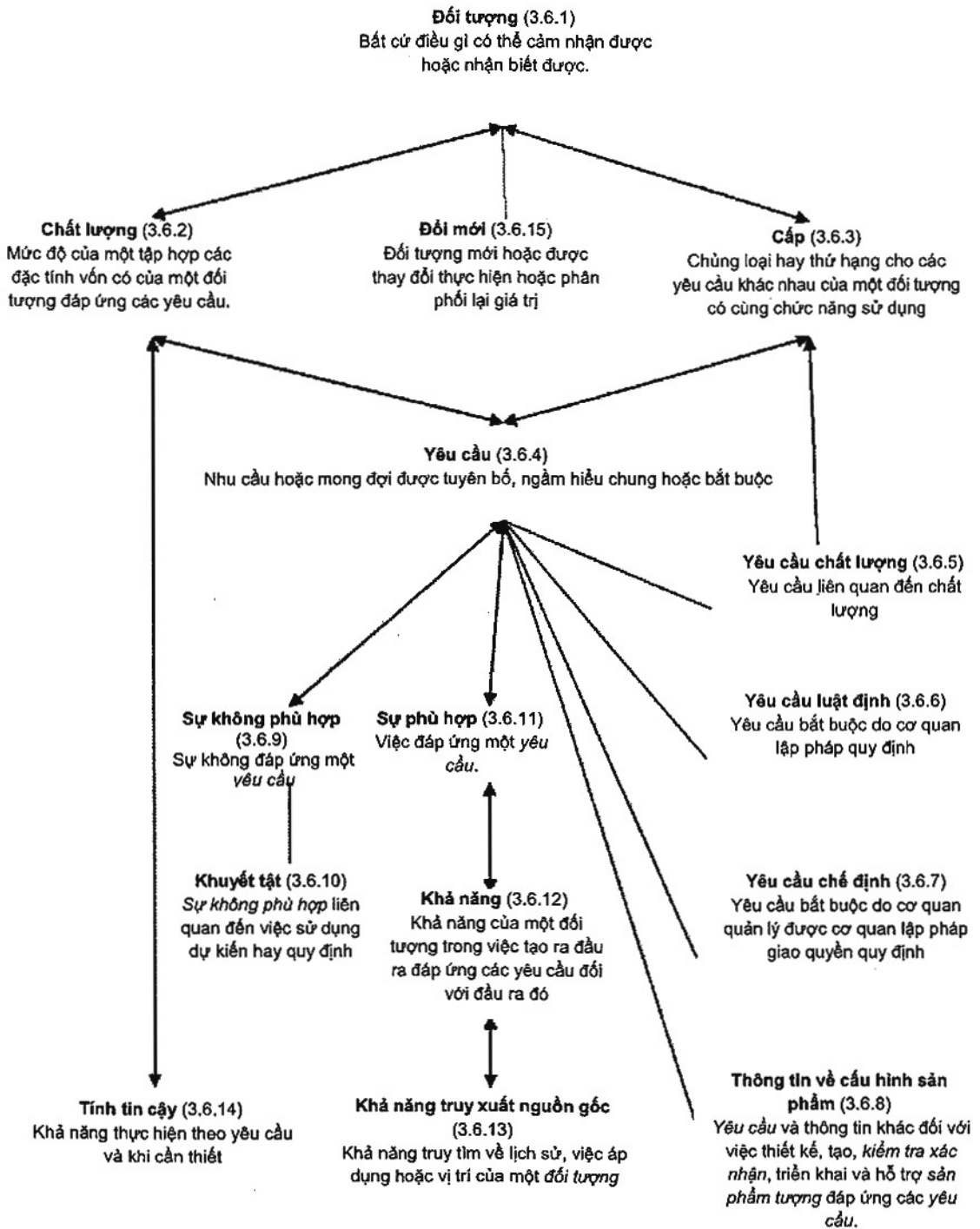


Figure A.8 — 3.5 Concepts of the class “system” and related concepts



Hình A.9 — 3.6 Khái niệm “yêu cầu” và các khái niệm liên quan

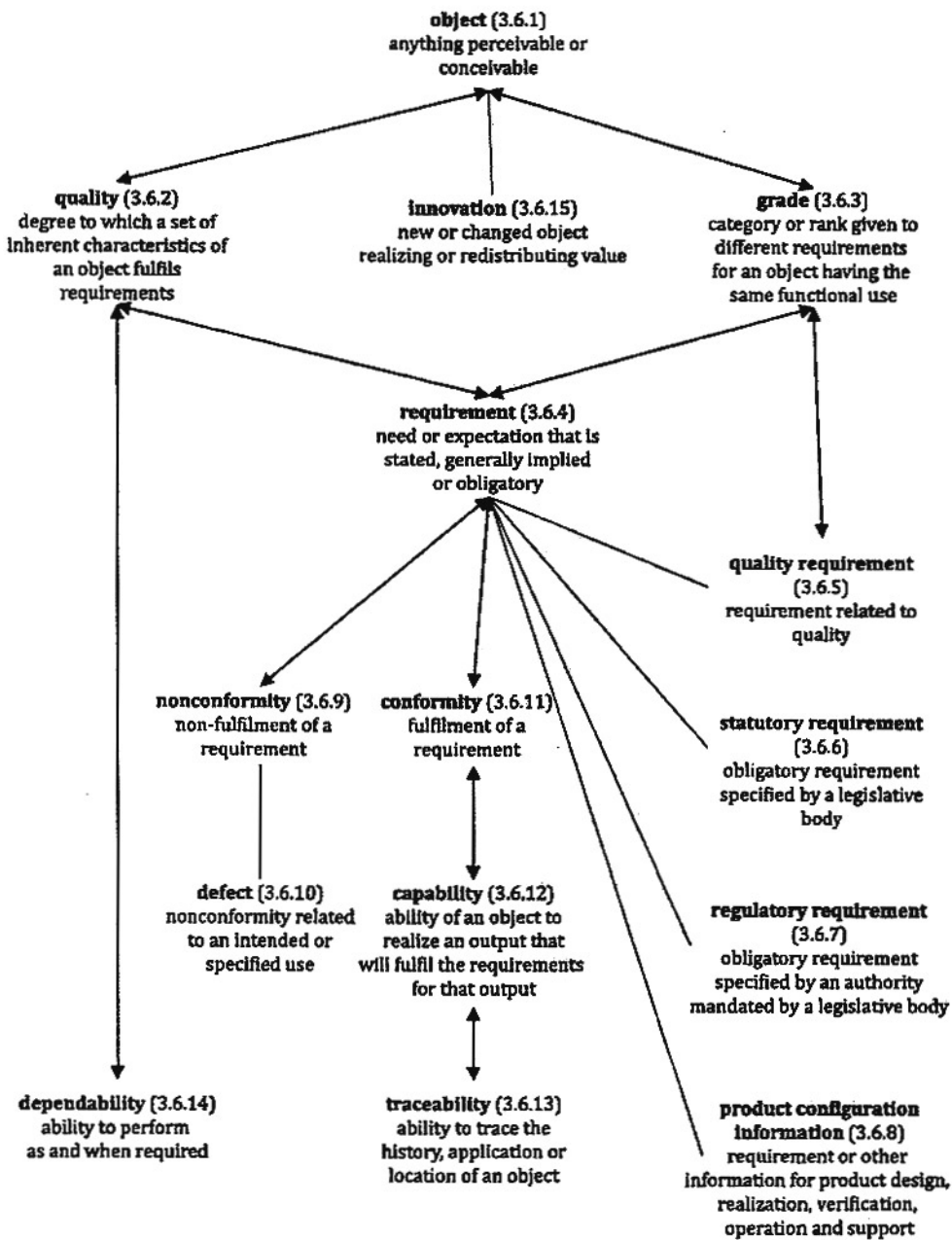
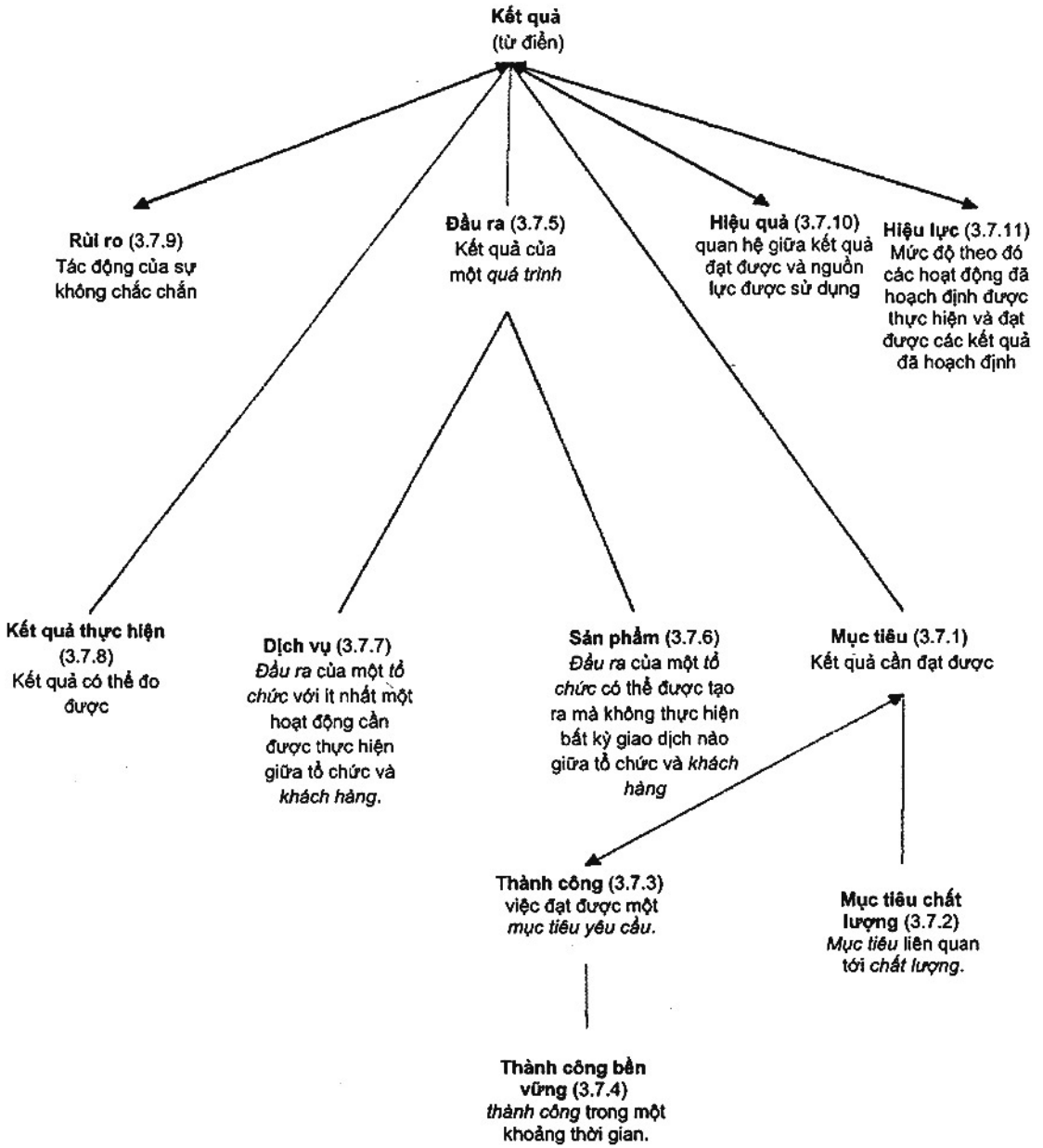


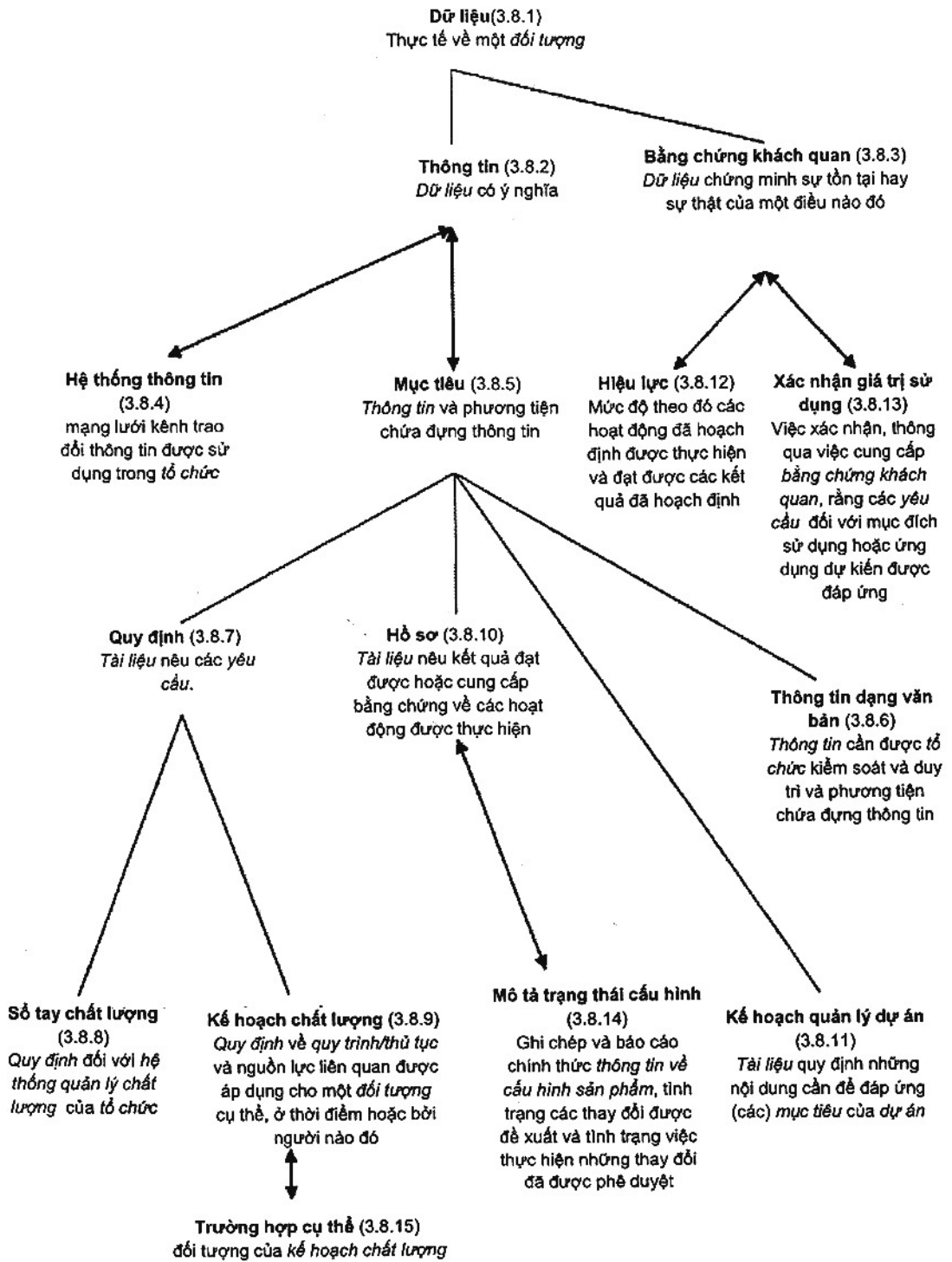
Figure A.9 — 3.6 Concepts of the class “requirement” and related concepts



Hình A.10 — 3.7 Khái niệm “kết quả” và các khái niệm liên quan



Figure A.10 — 3.7 Concepts of the class “result” and related concepts



Hình A.11 — 3.8 Khái niệm “dữ liệu, thông tin và văn bản” và các khái niệm liên quan

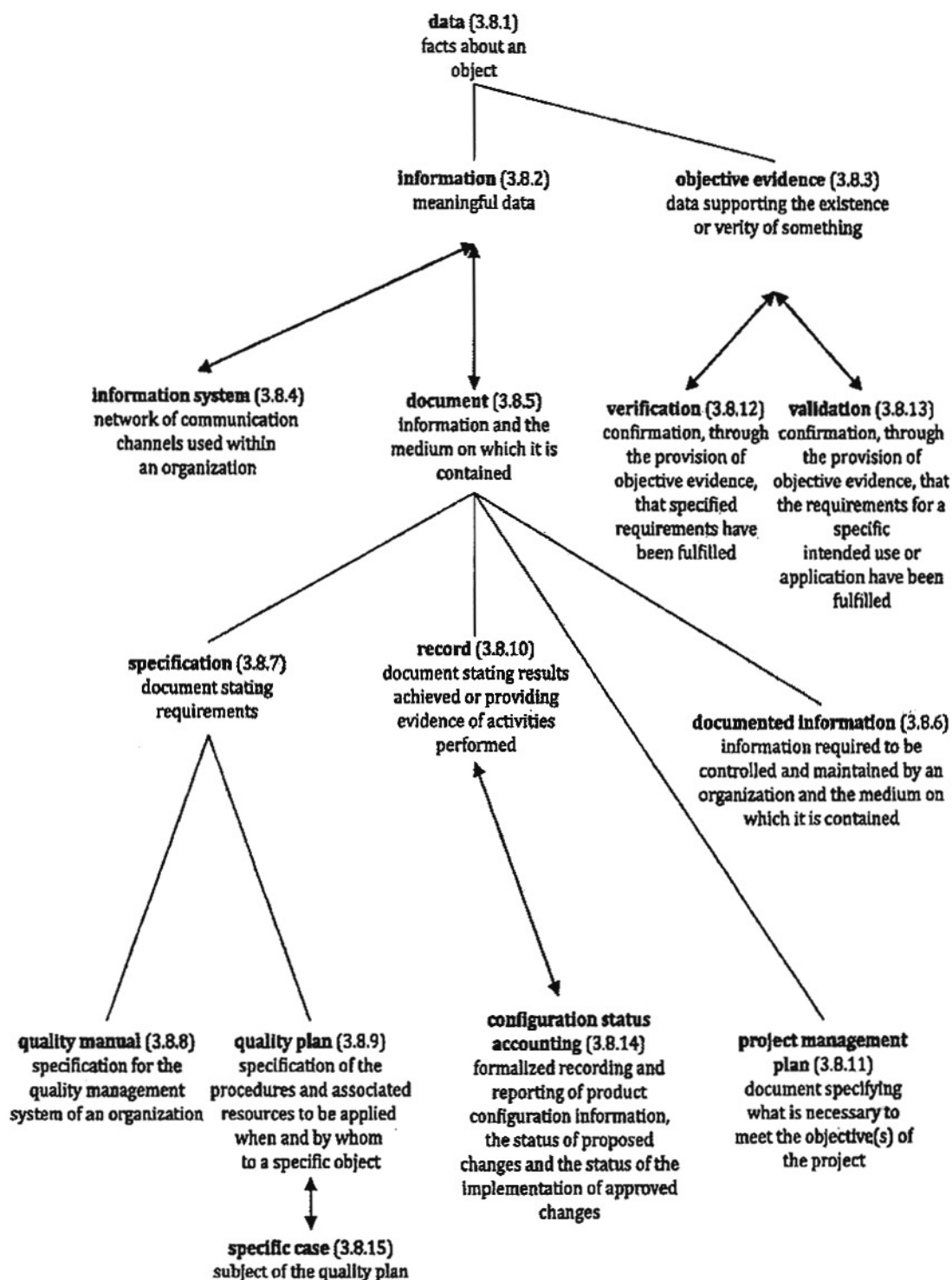
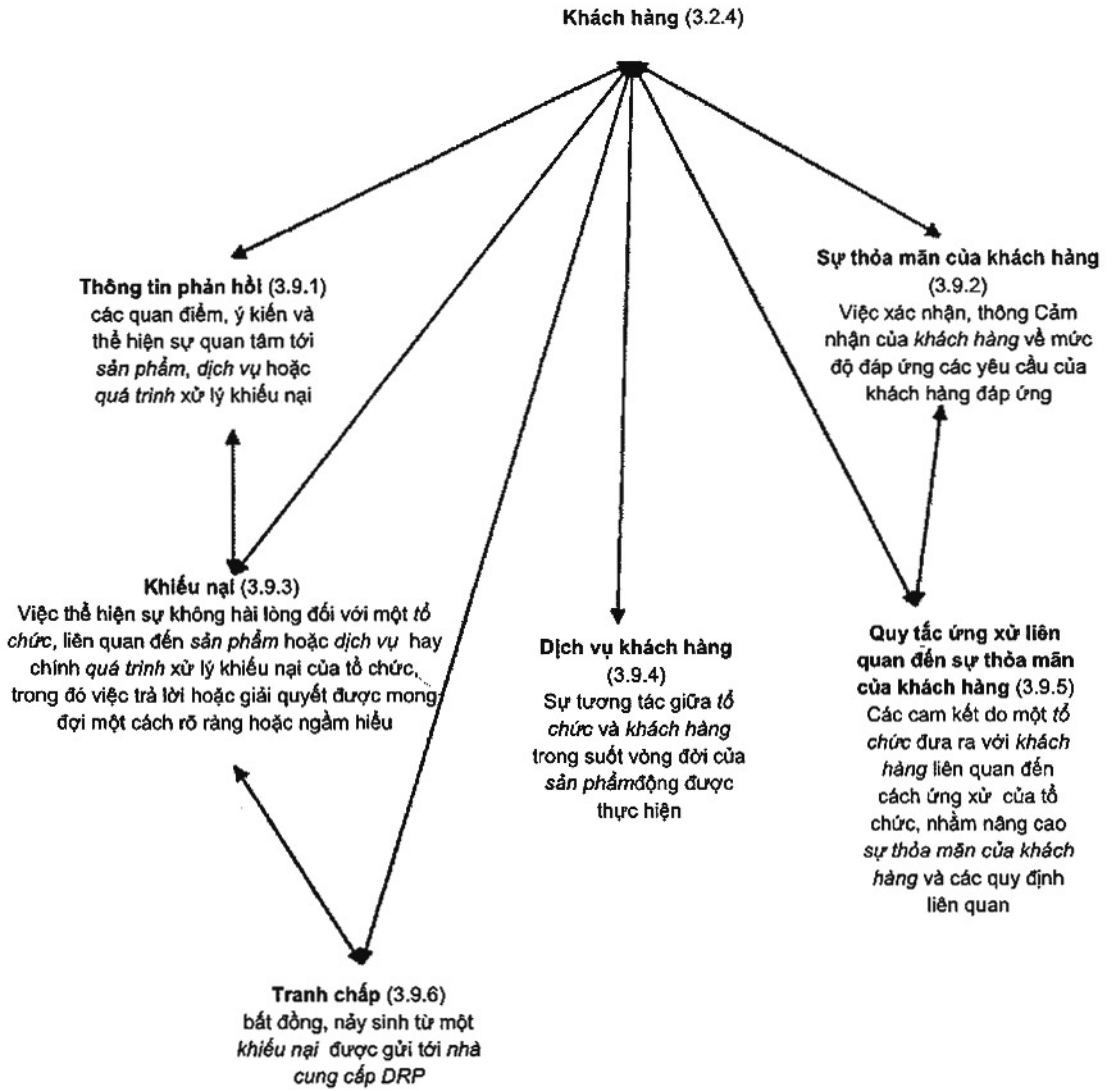


Figure A.11 — 3.8 Concepts of the class “data, information and document” and related concepts



Hình A.12 — 3.9 Khái niệm “khách hàng” và các khái niệm liên quan

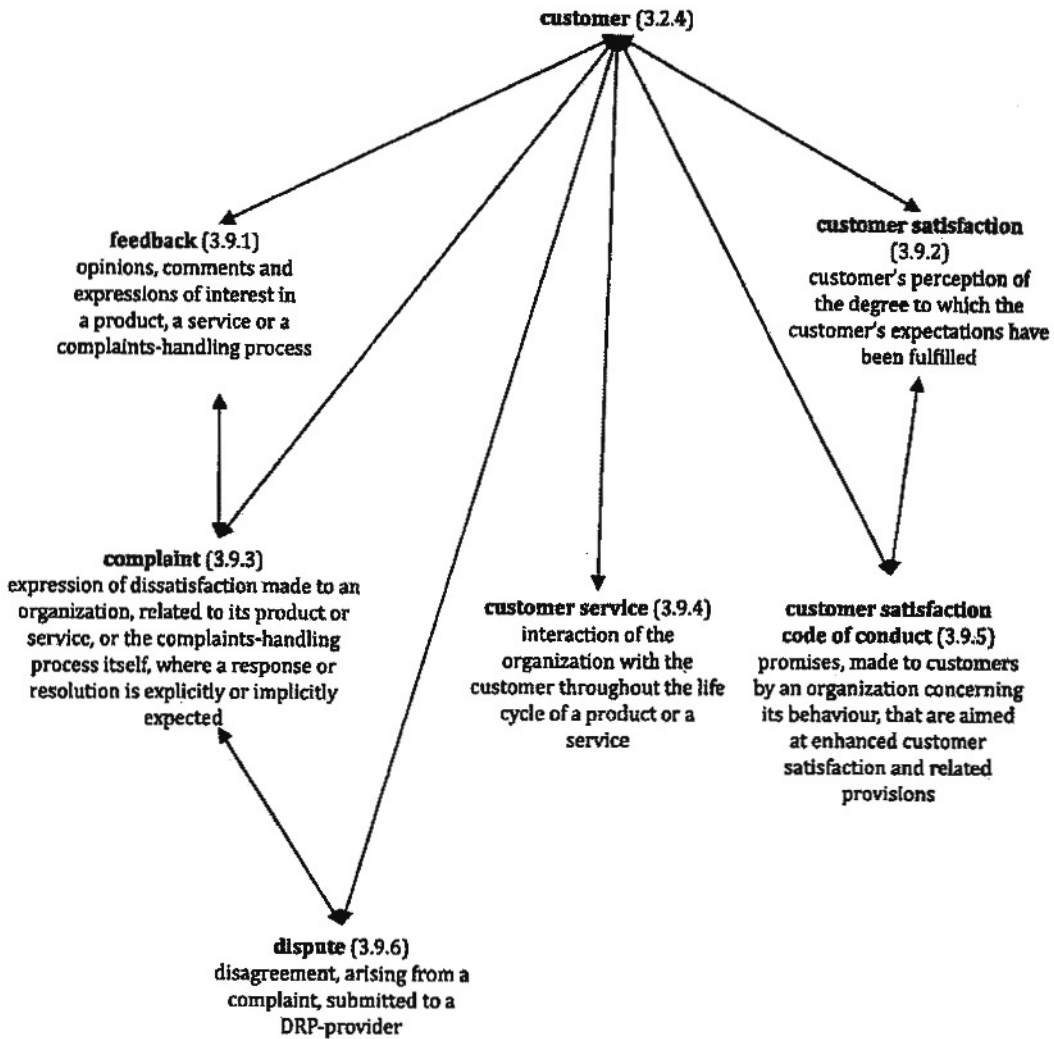
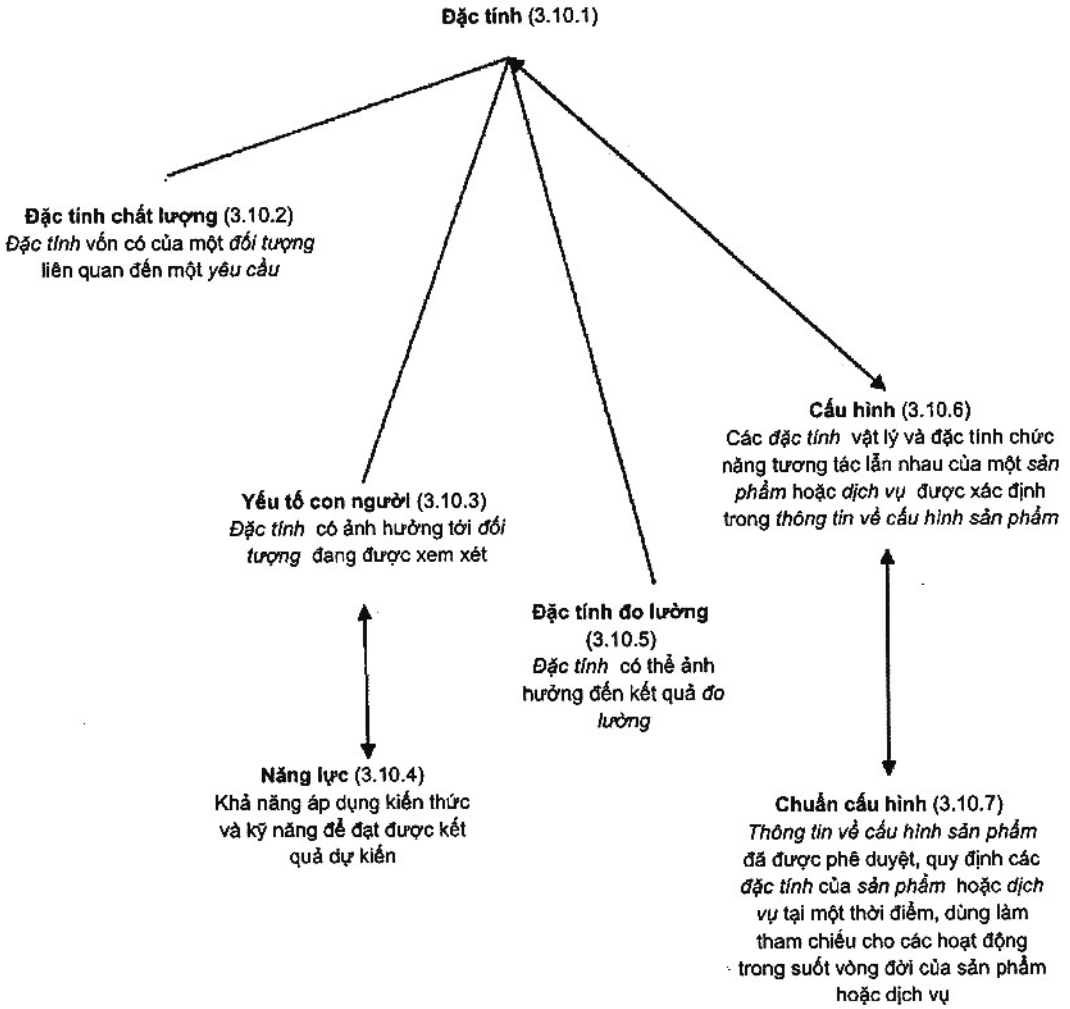


Figure A.12 — 3.9 Concepts of the class “customer” and related concepts



Hình A.13 — 3.10 Khái niệm “đặc tính” và các khái niệm liên quan

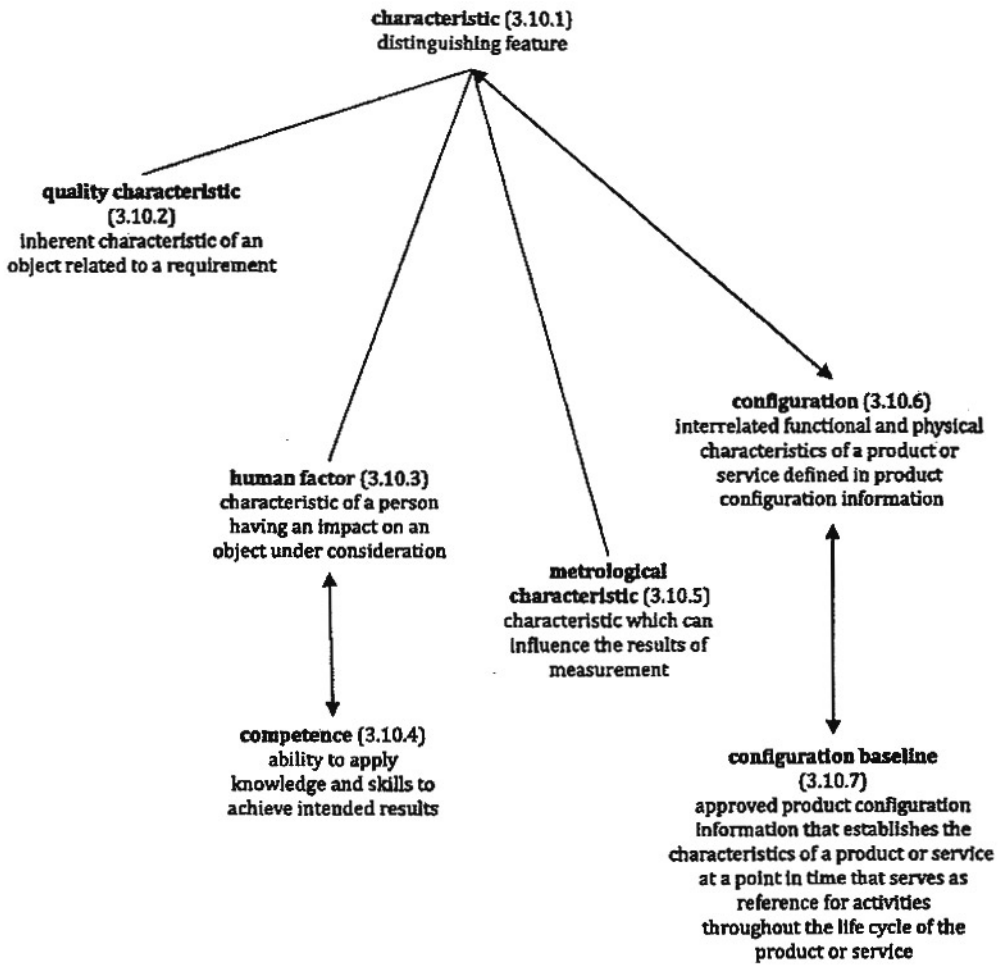
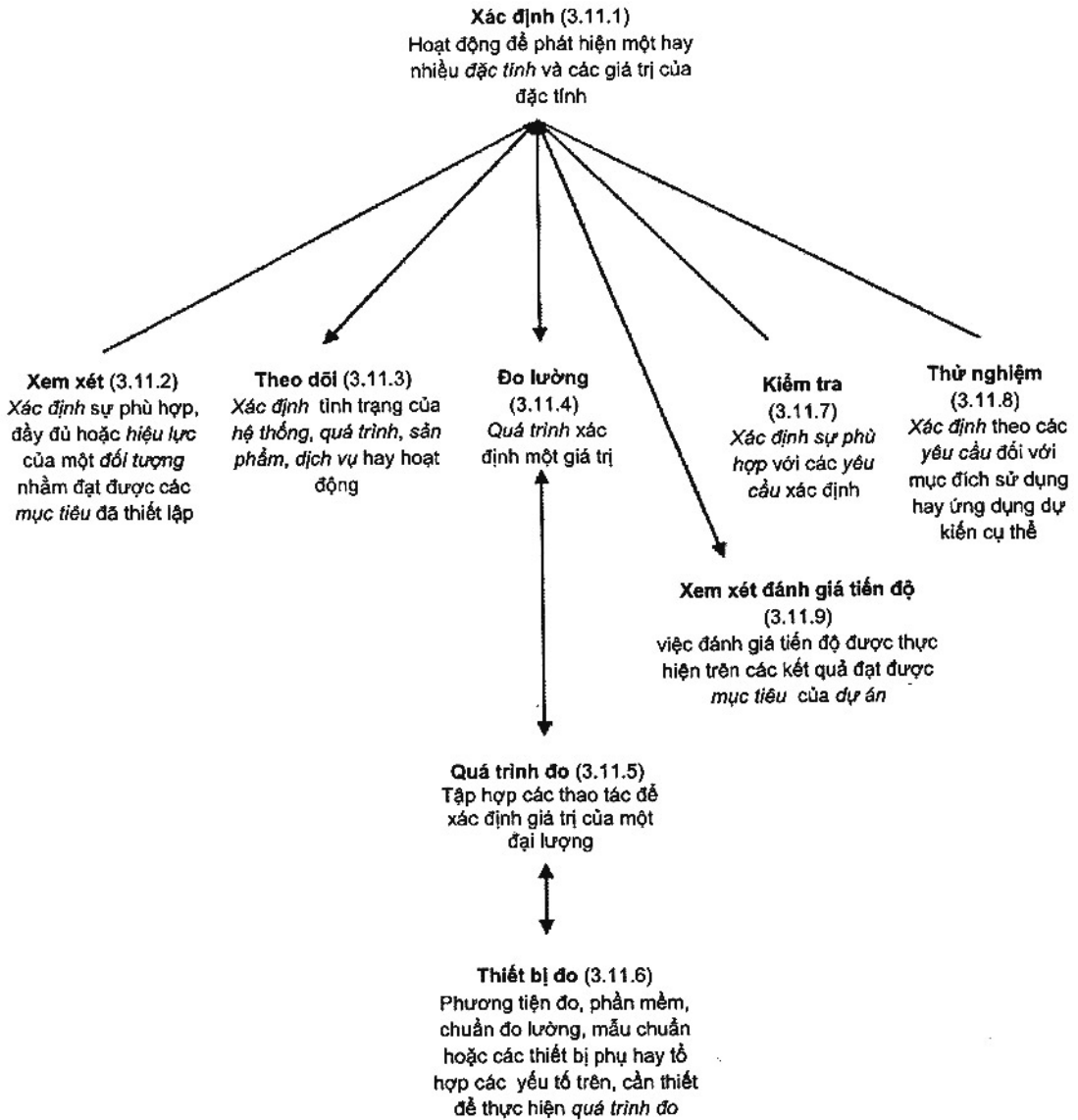


Figure A.13 — 3.10 Concepts of the class “characteristic” and related concepts



Hình A.14 — 3.11 Khái niệm “xác định” và các khái niệm liên quan

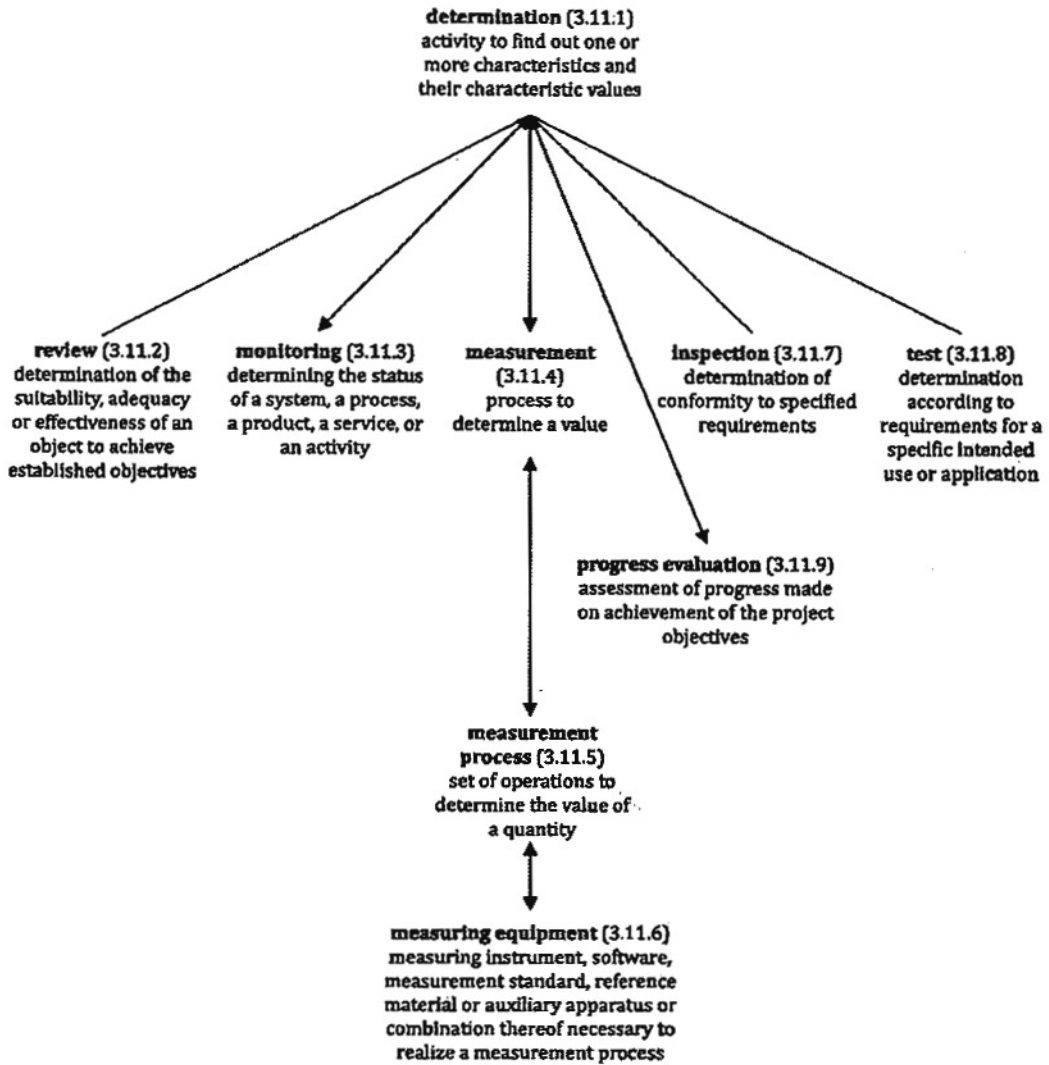
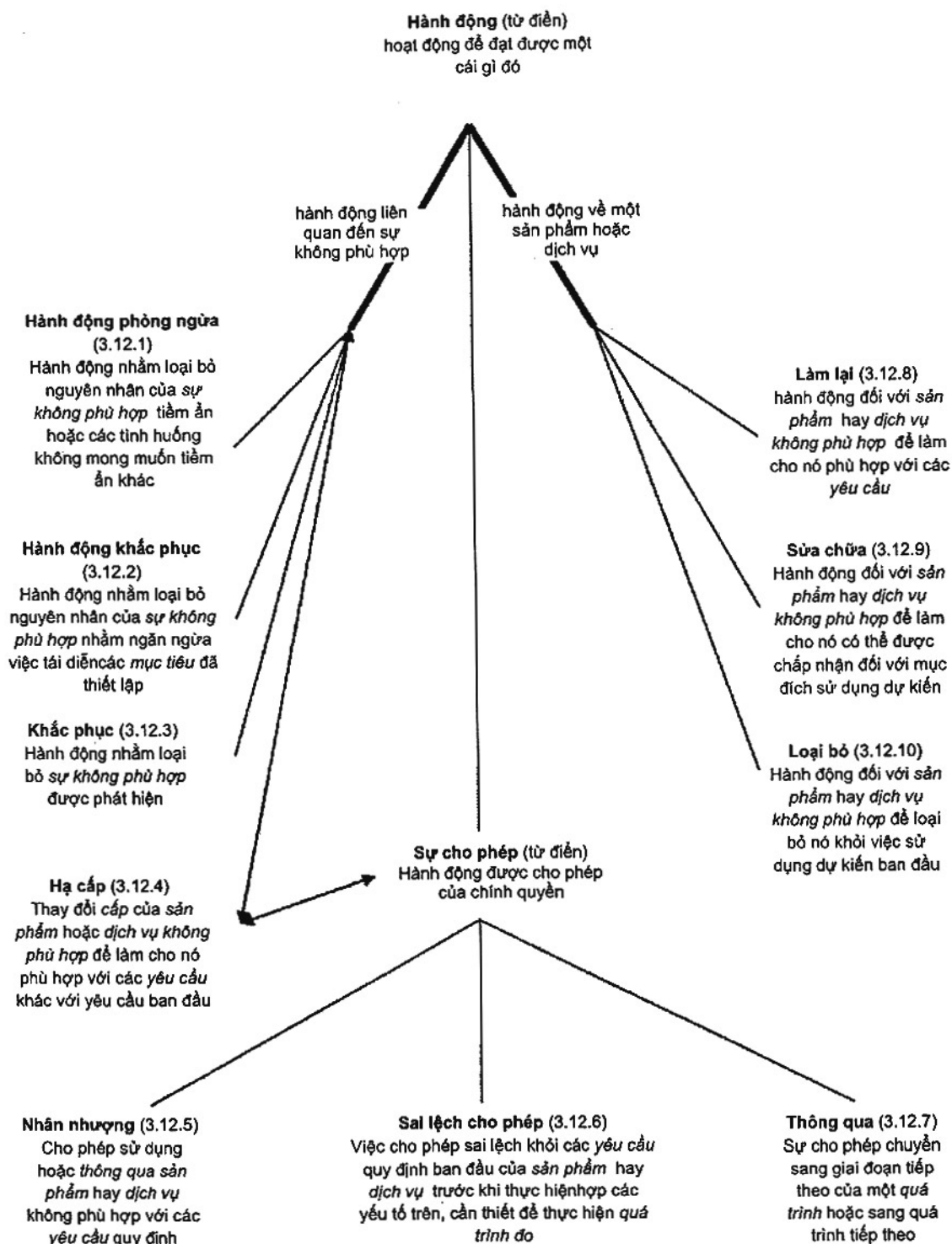


Figure A.14 — 3.11 Concepts of the class “determination” and related concepts



Hình A.15 — 3.12 Khái niệm “hành động” và các khái niệm liên quan

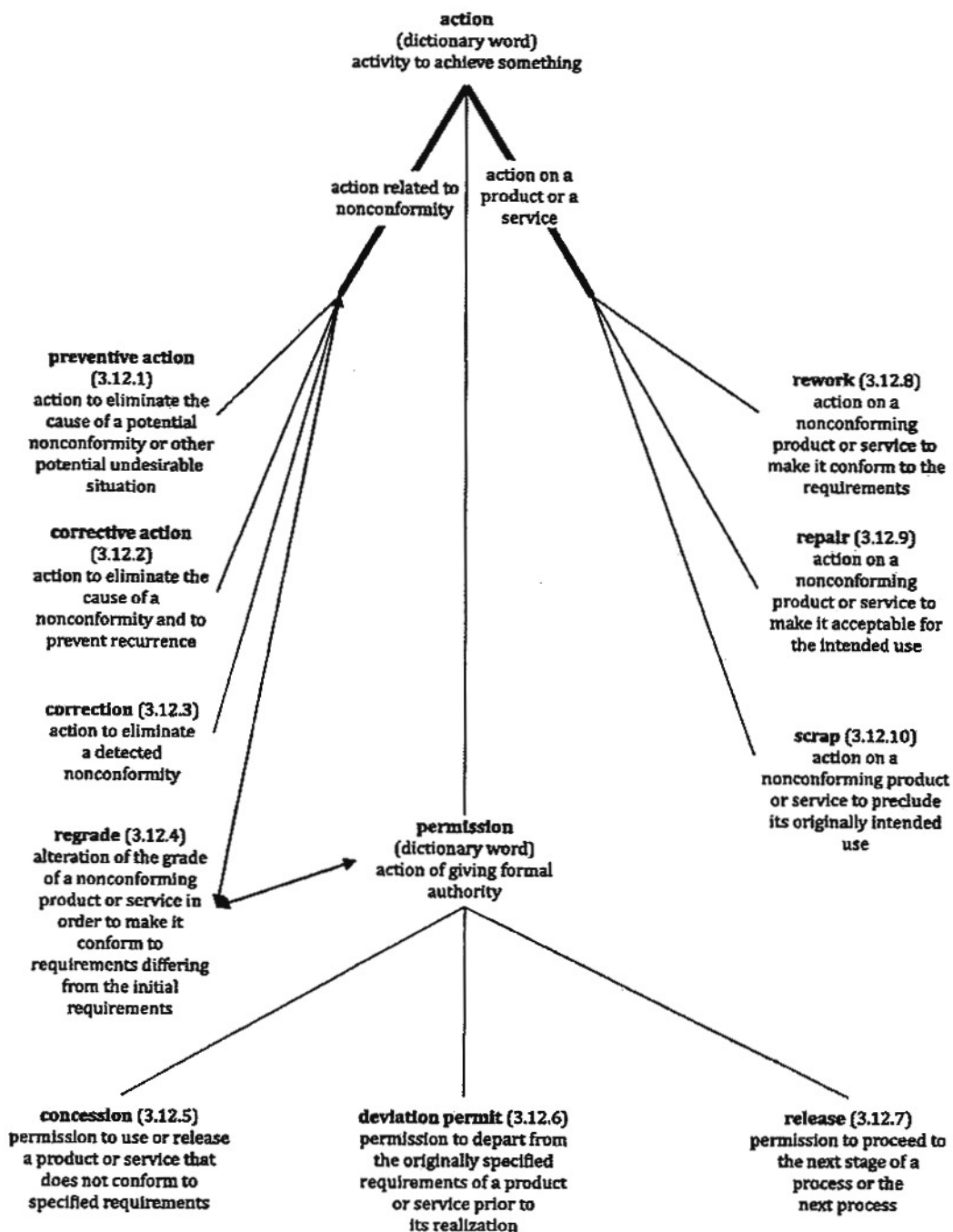
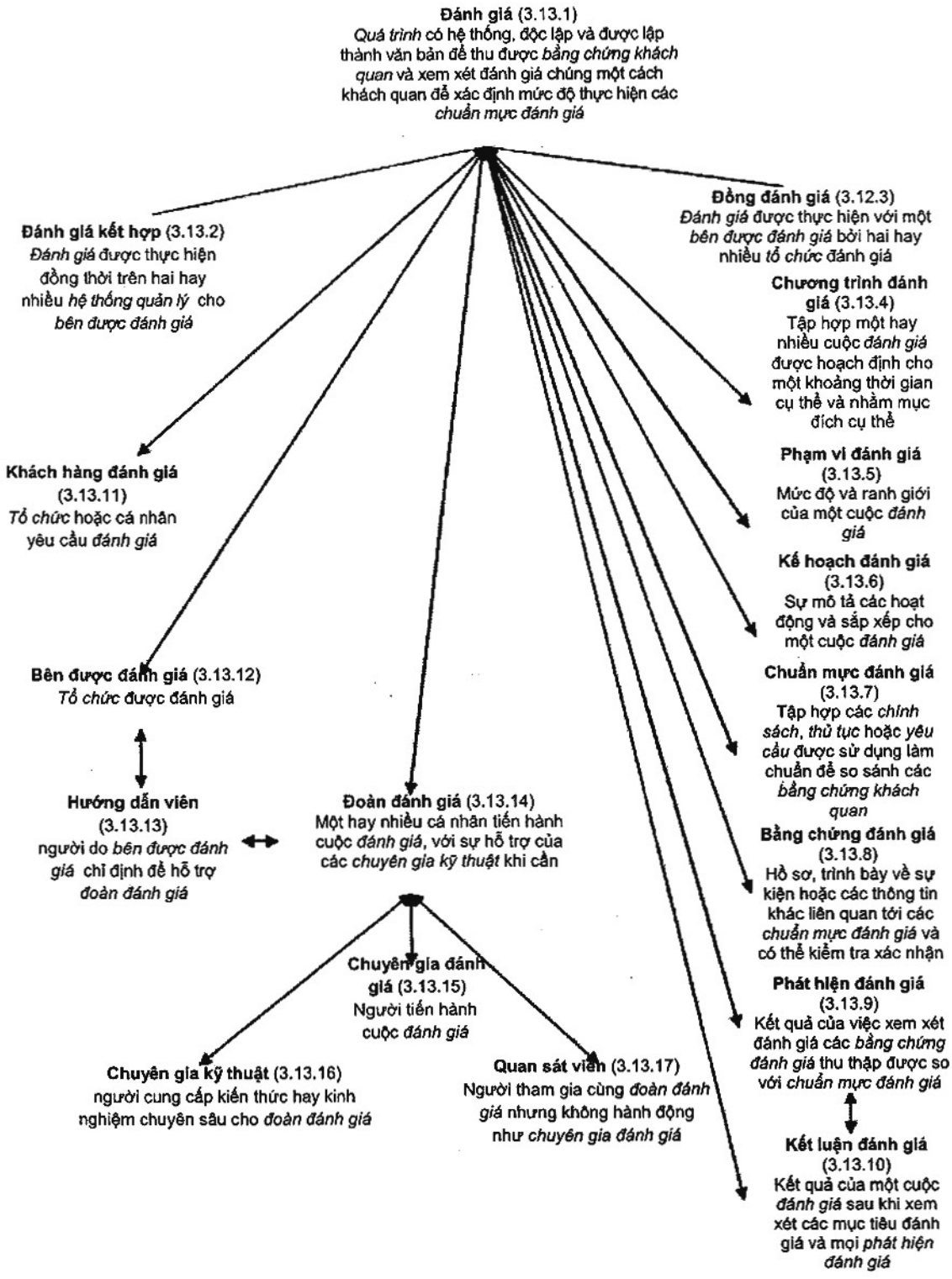


Figure A.15 — 3.12 Concepts of the class “action” and related concepts



Hình A.16 — 3.13 Khái niệm “đánh giá” và các khái niệm liên quan

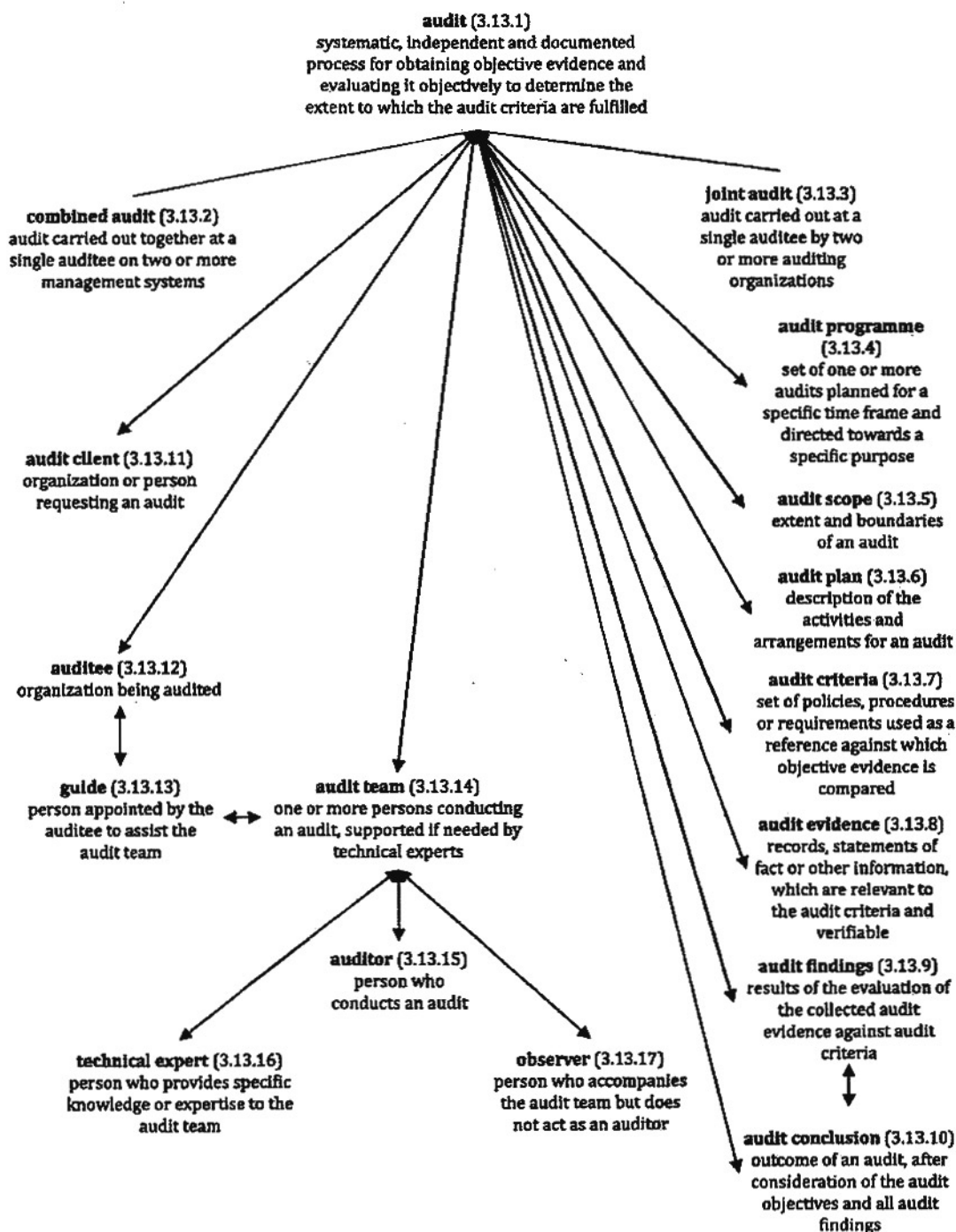


Figure A.16 — 3.13 Concepts of the class “audit” and related concepts

Thư mục tài liệu tham khảo

Bibliography

- [1] ISO 704:2009, *Xây dựng thuật ngữ – Nguyên tắc và phương pháp*
- [2] ISO 1087-1:2000, *Xây dựng thuật ngữ – Từ vựng – Phần 1: Lý thuyết và ứng dụng*
- [3] TCVN 8244 -2 :2010, *Thống kê học – Từ vựng và ký hiệu – Phần 2: Thống kê ứng dụng*
- [4] TCVN ISO 9001, *Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu*
- [5] TCVN ISO 9004, *Quản lý tổ chức để thành công bền vững – Phương pháp tiếp cận quản lý chất lượng*
- [6] TCVN ISO 10001:2009, *Quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn về quy phạm thực hành đối với tổ chức*
- [7] TCVN ISO 10002:2015, *Quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn xử lý khiếu nại trong tổ chức*
- [8] TCVN ISO 10003:2011, *Quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn giải quyết tranh chấp bên ngoài tổ chức*
- [9] TCVN ISO 10004, *Quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn theo dõi và đo lường*
- [10] TCVN ISO 10005:2007, *Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn về kế hoạch chất lượng*
- [11] TCVN ISO 10006:2007, *Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn quản lý chất lượng dự án*
- [12] TCVN ISO 10007:2008, *Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn quản lý cấu hình*
- [13] TCVN ISO 10008:2014, *Quản lý chất lượng –*
- [1] ISO 704:2009, *Terminology work – Principles and methods*
- [2] ISO 1087-1:2000, *Terminology work – Vocabulary – Part 1: Theory and application*
- [3] ISO 3534-2, *Statistics – Vocabulary and symbols – Part 2: Applied statistics*
- [4] ISO 9001, *Quality management systems – Requirements*
- [5] ISO 9004, *Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach*
- [6] ISO 10001:2007, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations*
- [7] ISO 10002:2014, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations*
- [8] ISO 10003:2007, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations*
- [9] ISO 10004:2012, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring*
- [10] ISO 10005:2005, *Quality management systems – Guidelines for quality plans*
- [11] ISO 10006:2003, *Quality management systems – Guidelines for quality management in projects*
- [12] ISO 10007:2003, *Quality management systems – Guidelines for configuration management*
- [13] ISO 10008, *Quality management – Customer*

- Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn về giao dịch thương mại điện tử giữa doanh nghiệp và khách hàng
- [14] TCVN ISO 10012:2007, Hệ thống quản lý đo lường – Các yêu cầu đối với quá trình đo lường và thiết bị đo
- [15] TCVN ISO/TR 10013, Hướng dẫn về tài liệu hệ thống quản lý chất lượng
- [16] TCVN ISO 10014, Quản lý chất lượng – Hướng dẫn thực hiện các lợi ích tài chính và kinh tế
- [17] TCVN ISO 10015, Quản lý chất lượng – Hướng dẫn đào tạo
- [18] TCVN ISO/TR 10017, Hướng dẫn về kỹ thuật thống kê cho ISO 9001:2000
- [19] TCVN ISO 10018:2013, Quản lý chất lượng – Hướng dẫn về năng lực và sự tham gia của mọi người
- [20] TCVN ISO 10019:2011, Hướng dẫn lựa chọn và sử dụng tư vấn hệ thống quản lý chất lượng
- [21] ISO 10241-1, Đưa thuật ngữ vào tiêu chuẩn – Phần 1: Yêu cầu chung và ví dụ về trình bày
- [22] ISO 10241-2, Đưa thuật ngữ vào tiêu chuẩn – Phần 2: Chấp nhận đưa vào thuật ngữ được tiêu chuẩn hóa
- [23] TCVN ISO 14001, Hệ thống quản lý môi trường – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng
- [24] TCVN ISO/TS 16949, Hệ thống quản lý chất lượng – Yêu cầu cụ thể đối với việc áp dụng TCVN ISO 9001:2008 cho tổ chức sản xuất ô tô và phụ tùng liên quan
- [25] TCVN ISO/IEC 17000, Đánh giá sự phù hợp – Từ vựng và nguyên tắc chung
- [26] TCVN ISO 19011:2013, Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý
- satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions
- [14] ISO 10012:2003, Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment
- [15] ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation
- [16] ISO 10014, Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits
- [17] ISO 10015, Quality management — Guidelines for training
- [18] ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- [19] ISO 10018:2012, Quality management — Guidelines on people involvement and competence
- [20] ISO 10019:2005, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services
- [21] ISO 10241-1, Terminological entries in standards — Part 1: General requirements and examples of presentation
- [22] ISO 10241-2, Terminological entries in standards — Part 2: Adoption of standardized terminological entries
- [23] ISO 14001, Environmental management systems — Requirements with guidance for use
- [24] ISO/TS 16949, Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations
- [25] ISO/IEC 17000, Conformity assessment — Vocabulary and general principles
- [26] ISO 19011:2011, Guidelines for auditing management systems

- [27] ISO/IEC 27001, Công nghệ thông tin — Kỹ thuật an toàn — Hệ thống quản lý an toàn thông tin — Các yêu cầu
- [28] TCVN ISO 31000, Quản lý rủi ro – Nguyên tắc và hướng dẫn
- [29] TCVN ISO 50001, Hệ thống quản lý năng lượng — Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng
- [30] IEC 60050-192, Từ vựng quốc tế về kỹ thuật điện tử — Phần 192: Tính tin cậy
- [31] TCVN 6450, Tiêu chuẩn hóa và các hoạt động có liên quan – Thuật ngữ chung và định nghĩa
- [32] TCVN 9788, Quản lý rủi ro – Từ vựng
- [33] TCVN 6165:2009, Từ vựng quốc tế về đo lường – Khái niệm cơ bản và khái quát và các thuật ngữ liên quan
- [34] Các nguyên tắc quản lý chất lượng¹
- [27] ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements
- [28] ISO 31000, Risk management — Principles and guidelines
- [29] ISO 50001, Energy management systems — Requirements with guidance for use
- [30] IEC 60050-192, International electrotechnical vocabulary — Part 192: Dependability
- [31] ISO/IEC Guide 2, Standardization and related activities — General vocabulary
- [32] ISO Guide 73, Risk management — Vocabulary
- [33] ISO/IEC Guide 99, International vocabulary of metrology — Basic and general concepts and associated terms (VIM)
- [34] Quality management principles.¹⁾

¹ Có tại trang tin điện tử <http://www.iso.org> (Available from website: <http://www.iso.org>)

Bảng tra thuật ngữ theo thứ tự chữ cái tiếng Việt

ban kiểm soát cấu hình (thuật ngữ thay thế của "bộ phận có thẩm quyền đối với cấu hình") <u>3.1.5</u>	đoàn đánh giá <u>3.13.14</u>
bảng chứng đánh giá <u>3.13.8</u>	đổi mới <u>3.6.15</u>
bảng chứng khách quan <u>3.8.3</u>	đối tượng <u>3.6.1</u>
bên được đánh giá <u>3.13.12</u>	đối tượng cấu hình <u>3.3.13</u>
bên giải quyết tranh chấp <u>3.1.6</u>	đồng đánh giá <u>3.13.3</u>
bên liên quan (thuật ngữ thay thế của "bên quan tâm") <u>3.2.3</u>	dự án <u>3.4.2</u>
bên quan tâm <u>3.2.3</u>	dữ liệu <u>3.8.1</u>
bối cảnh của tổ chức <u>3.2.2</u>	hạ cấp <u>3.12.4</u>
cải tiến <u>3.3.1</u>	hạng mục (thuật ngữ thay thế của "đối tượng") <u>3.6.1</u>
cải tiến chất lượng <u>3.3.8</u>	hành động khắc phục <u>3.12.2</u>
cải tiến liên tục <u>3.3.2</u>	hành động phòng ngừa <u>3.12.1</u>
cấp <u>3.6.3</u>	hệ thống <u>3.5.1</u>
cấu hình <u>3.10.6</u>	hệ thống quản lý <u>3.5.3</u>
chất lượng <u>3.6.2</u>	hệ thống quản lý chất lượng <u>3.5.4</u>
chiến lược <u>3.5.12</u>	hệ thống quản lý đo lường <u>3.5.7</u>
chính sách <u>3.5.8</u>	hệ thống thông tin <u>3.8.4</u>
chính sách chất lượng <u>3.5.9</u>	hiệp hội <u>3.2.8</u>
cho phép sai lệch <u>3.12.6</u>	hiệu lực <u>3.7.11</u>
chuẩn cấu hình <u>3.10.7</u>	hiệu quả <u>3.7.10</u>
chức năng đo lường <u>3.2.9</u>	hồ sơ <u>3.8.10</u>
chương trình đánh giá <u>3.13.4</u>	hoạch định chất lượng <u>3.3.5</u>
chuyên gia đánh giá <u>3.13.15</u>	hoạt động <u>3.3.11</u>
chuyên gia kỹ thuật <u>3.13.16</u>	hợp đồng <u>3.4.7</u>
cơ sở hạ tầng <u>3.5.2</u>	hướng dẫn <u>3.13.13</u>
đặc tính <u>3.10.1</u>	kế hoạch chất lượng <u>3.8.9</u>
đặc tính chất lượng <u>3.10.2</u>	kế hoạch đánh giá <u>3.13.6</u>
đặc tính đo <u>3.10.5</u>	kế hoạch quản lý dự án <u>3.8.11</u>
đảm bảo chất lượng <u>3.3.6</u>	kết luận đánh giá <u>3.13.10</u>
đánh giá <u>3.13.1</u>	kết quả thực hiện <u>3.7.8</u>
đánh giá kết hợp <u>3.13.2</u>	khả năng truy xuất nguồn gốc <u>3.6.13</u>
đánh giá tiến trình <u>3.11.9</u>	khắc phục <u>3.12.3</u>
đầu ra <u>3.7.5</u>	khách hàng <u>3.2.4</u>
dịch vụ <u>3.7.7</u>	khách hàng đánh giá <u>3.13.11</u>
dịch vụ khách hàng <u>3.9.4</u>	kiểu nại <u>3.9.3</u>
đo lường <u>3.11.4</u>	khuyết tật <u>3.6.10</u>
đoàn đánh giá <u>3.13.14</u>	kiểm soát chất lượng <u>3.3.7</u>
kiểm tra <u>3.11.7</u>	kiểm soát thay đổi <u>3.3.10</u>
	sự phù hợp <u>3.6.11</u>

- kiểm tra xác nhận [3.8.12](#)
làm lại [3.12.8](#)
lãnh đạo cao nhất [3.1.1](#)
loại bỏ [3.12.10](#)
mô tả trạng thái cấu hình [3.8.14](#)
môi trường làm việc [3.5.5](#)
mục tiêu [3.7.1](#)
mục tiêu chất lượng [3.7.2](#)
năng lực [3.10.4](#)
năng lực [3.6.12](#)
nhà cung cấp [3.2.5](#)
nhà cung cấp bên ngoài [3.2.6](#)
nhà cung cấp DRP [3.2.7](#)
nhà cung cấp quá trình giải quyết tranh chấp (thuật ngữ thay thế của “nhà cung cấp DRP”) [3.2.7](#)
nhà cung ứng (thuật ngữ thay thế của “nhà cung cấp”) [3.2.5](#)
nhà cung ứng bên ngoài (thuật ngữ thay thế của “nhà cung cấp bên ngoài”) [3.2.6](#)
nhân nhượng [3.12.5](#)
phạm vi đánh giá [3.13.5](#)
phát hiện đánh giá [3.13.9](#)
quá trình [3.4.1](#)
quá trình đo [3.11.5](#)
quản lý [3.3.3](#)
quản lý cấu hình [3.3.9](#)
quản lý chất lượng [3.3.4](#)
quản lý dự án [3.3.12](#)
quan sát viên [3.13.17](#)
quy định [3.8.7](#)
quy tắc ứng xử liên quan đến sự thỏa mãn của khách hàng [3.9.5](#)
rủi ro [3.7.9](#)
sản phẩm [3.7.6](#)
sổ tay chất lượng [3.8.8](#)
sự không phù hợp [3.6.9](#)
sứ mệnh [3.5.11](#)
sự tham gia [3.1.4](#)
sự thỏa mãn của khách hàng [3.9.2](#)
sửa chữa [3.12.9](#)
tài liệu [3.8.5](#)
tầm nhìn [3.5.10](#)
tham dự [3.1.3](#)
thẩm quyền đối với cấu hình [3.1.5](#)
thành công [3.7.3](#)
thành công bền vững [3.7.4](#)
theo dõi [3.11.3](#)
thiết bị đo [3.11.6](#)
thiết kế và phát triển [3.4.8](#)
thông qua [3.12.7](#)
thông tin [3.8.2](#)
thông tin dạng văn bản [3.8.6](#)
thông tin phản hồi [3.9.1](#)
thông tin về cấu hình sản phẩm [3.6.8](#)
thử nghiệm [3.11.8](#)
thủ tục/quy trình [3.4.5](#)
thực hiện hệ thống quản lý chất lượng [3.4.3](#)
thực thể (thuật ngữ thay thế của “đối tượng”) [3.6.1](#)
thuê ngoài [3.4.6](#)
tích lũy năng lực [3.4.4](#)
tiêu chí đánh giá [3.13.7](#)
tính tin cậy [3.6.14](#)
tổ chức [3.2.1](#)
tranh chấp [3.9.6](#)
trường hợp cụ thể [3.8.15](#)
tư vấn hệ thống quản lý chất lượng [3.1.2](#)
xác định [3.11.1](#)
xác nhận đo lường [3.5.6](#)
xác nhận giá trị sử dụng [3.8.13](#)
xem xét [3.11.2](#)
yêu cầu [3.6.4](#)
yêu cầu chất lượng [3.6.5](#)
yêu cầu chế định [3.6.7](#)
yêu cầu luật định [3.6.6](#)
yếu tố con người [3.10.3](#)

Alphabetical index of terms

- activity [3.3.11](#)
 association [3.2.8](#)
 audit [3.13.1](#)
 audit client [3.13.11](#)
 audit conclusion [3.13.10](#)
 audit criteria [3.13.7](#)
 auditee [3.13.12](#)
 audit evidence [3.13.8](#)
 audit findings [3.13.9](#)
 auditor [3.13.15](#)
 audit plan [3.13.6](#)
 audit programme [3.13.4](#)
 audit scope [3.13.5](#)
 audit team [3.13.14](#)
 capability [3.6.12](#)
 change control [3.3.10](#)
 characteristic [3.10.1](#)
 combined audit [3.13.2](#)
 competence [3.10.4](#)
 competence acquisition [3.4.4](#)
 complaint [3.9.3](#)
 concession [3.12.5](#)
 configuration [3.10.6](#)
 configuration authority [3.1.5](#)
 configuration baseline [3.10.7](#)
 configuration control board (admitted term for configuration authority) [3.1.5](#)
 effectiveness [3.7.11](#)
 efficiency [3.7.10](#)
 engagement [3.1.4](#)
 entity (admitted term for object) [3.6.1](#)
 external provider [3.2.6](#)
 external supplier (admitted term for external provider) [3.2.6](#)
 feedback [3.9.1](#)
 grade [3.6.3](#)
 guide [3.13.13](#)
 human factor [3.10.3](#)
 configuration object [3.3.13](#)
 configuration management [3.3.9](#)
 configuration status accounting [3.8.14](#)
 conformity [3.6.11](#)
 context of the organization [3.2.2](#)
 continual improvement [3.3.2](#)
 contract [3.4.7](#)
 correction [3.12.3](#)
 corrective action [3.12.2](#)
 customer [3.2.4](#)
 customer satisfaction [3.9.2](#)
 customer satisfaction code of conduct [3.9.5](#)
 customer service [3.9.4](#)
 data [3.8.1](#)
 defect [3.6.10](#)
 dependability [3.6.14](#)
 design and development [3.4.8](#)
 determination [3.11.1](#)
 deviation permit [3.12.6](#)
 dispositioning authority (admitted term for configuration authority) [3.1.5](#)
 dispute [3.9.6](#)
 dispute resolution process provider (admitted term for DRP-provider) [3.2.7](#)
 dispute resolver [3.1.6](#)
 document [3.8.5](#)
 documented information [3.8.6](#)
 DRP-provider [3.2.7](#)
 metrological confirmation [3.5.6](#)
 metrological function [3.2.9](#)
 mission [3.5.11](#)
 monitoring [3.11.3](#)
 nonconformity [3.6.9](#)
 object [3.6.1](#)
 objective [3.7.1](#)
 objective evidence [3.8.3](#)
 observer [3.13.17](#)
 outsource (verb) [3.4.6](#)

improvement [3.3.1](#)
information [3.8.2](#)
information system [3.8.4](#)
infrastructure [3.5.2](#)
innovation [3.6.15](#)
inspection [3.11.7](#)
interested party [3.2.3](#)
involvement [3.1.3](#)
item (admitted term for object) [3.6.1](#)
joint audit [3.13.3](#)
management [3.3.3](#)
management system [3.5.3](#)
measurement [3.11.4](#)
measurement management system [3.5.7](#)
measurement process [3.11.5](#)
measuring equipment [3.11.6](#)
metrological characteristic [3.10.5](#)
quality improvement [3.3.8](#)
quality management [3.3.4](#)
quality management system [3.5.4](#)
quality management system consultant [3.1.2](#)
quality management system realization [3.4.3](#)
quality manual [3.8.8](#)
quality objective [3.7.2](#)
quality plan [3.8.9](#)
quality planning [3.3.5](#)
quality policy [3.5.9](#)
quality requirement [3.6.5](#)
record [3.8.10](#)
regrade [3.12.4](#)
regulatory requirement [3.6.7](#)
release [3.12.7](#)
repair [3.12.9](#)
requirement [3.6.4](#)
review [3.11.2](#)
rework [3.12.8](#)
organization [3.2.1](#)
output [3.7.5](#)
performance [3.7.8](#)
policy [3.5.8](#)
preventive action [3.12.1](#)
procedure [3.4.5](#)
process [3.4.1](#)
product [3.7.6](#)
product configuration information [3.6.8](#)
progress evaluation [3.11.9](#)
project [3.4.2](#)
project management [3.3.12](#)
project management plan [3.8.11](#)
provider [3.2.5](#)
quality [3.6.2](#)
quality assurance [3.3.6](#)
quality characteristic [3.10.2](#)
quality control [3.3.7](#)
risk [3.7.9](#)
scrap [3.12.10](#)
service [3.7.7](#)
specific case [3.8.15](#)
specification [3.8.7](#)
stakeholder (admitted term for interested party) [3.2.3](#)
statutory requirement [3.6.6](#)
strategy [3.5.12](#)
success [3.7.3](#)
supplier (admitted term for provider) [3.2.5](#)
sustained success [3.7.4](#)
system [3.5.1](#)
technical expert [3.13.16](#)
test [3.11.8](#)
top management [3.1.1](#)
traceability [3.6.13](#)
validation [3.8.13](#)
verification [3.8.12](#)
vision [3.5.10](#)
work environment [3.5.5](#)