

# Vision 2000

I SUPPORTI DELL'ISO  
PER L'ATTUAZIONE  
DELLE  
ISO 9001:2000  
E  
ISO 9004:2000

## " TERMINOLOGIA ":

### Il significato comune di molti termini inglesi utilizzati nei testi delle ISO 9001:2000 e 9004:2000

*Le definizioni dei principali termini utilizzati nelle norme 9001:2000 e 9004:2000 sono riportate nella ISO 9000:2000 - Fondamenti e terminologia, documento che fa parte delle norme della Vision 2000.*

*Dato peraltro che le norme contengono altri termini, considerati di uso comune, dei quali i dizionari linguistici riportano in genere diversi significati, l'ISO/TC176 ha predisposto il documento **ISO/TC176/SC2/N526R** (corrispondente al documento ISO/TC176/SC1/N215), nel quale sono riportati i significati di tali termini quando utilizzati nell'ambito delle norme sui SGQ.*

*Il documento, che non ha carattere normativo, fa parte del pacchetto di documenti predisposto dall'ISO per supportare e facilitare l'adozione delle norme della Vision 2000, pacchetto che comprende anche*

- la Guida (N524R2) per il Punto 1.2 - Applicazione della ISO 9001:2000
- la Guida (N525R) per la Documentazione
- la Guida (N544R) per l'Approccio per Processi

*In questo documento sulla terminologia, mentre per i termini ripresi dalla ISO 9000:2000 sono state riportate le definizioni della versione italiana di tale documento, per gli altri termini si è preferito non tradurre le definizioni in inglese per la difficoltà a trovare sui dizionari italiani delle definizioni equivalenti che avessero le stesse sfumature di significato.*

*Alla tabella originale è stata solo aggiunta una colonna dove, in corrispondenza al termine inglese, è stato riportato, su sfondo grigio, l'equivalente termine italiano (normalmente - ma non sempre - utilizzato nei testi italiani delle norme). Per alcuni termini inglesi, per i quali è difficile o impossibile trovare gli equivalenti italiani, si sono riportati, tra parentesi, espressioni o termini che richiamano il significato originario.*

*Il Comitato "Normativa e Certificazione dei Sistemi Gestione Qualità" dell'AICQ ([aicq.comitatosgq@tin.it](mailto:aicq.comitatosgq@tin.it)) resta a disposizione, su richiesta, per fornire chiarimenti sul significato delle definizioni riportate in inglese.*

*Si ringrazia l'ISO per il permesso a inserire nel sito il testo del documento.*

# **GUIDA SULLA TERMINOLOGIA DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

## **1) Introduzione**

Nello sviluppo della revisione 2000 delle norme ISO 9001 e 9004, ed al fine di facilitare la loro leggibilità e traducibilità è stata prestata molta cura, nel descrivere concetti e requisiti, alla utilizzazione di corretti termini inglesi. L'obiettivo è stato quello di utilizzare termini semplici, tecnicamente accurati e, nei limiti del possibile, di basarsi sulle definizioni di un comune dizionario.

Come sempre quando si trattano argomenti tecnici, vi sono alcuni termini che acquistano un particolare significato, differente da quello di un comune dizionario. In questi casi le loro definizioni tecniche appropriate sono riportate nei documenti:

- ISO 9000:2000 - Sistemi Gestione Qualità Fondamenti e terminologia
- Guida ISO Guide 2:1996 Standardizzazione ed attività correlate - Vocabolario generale
- Direttive ISO/IEC Directives Part 3:1997 Regole per la struttura e la impostazione delle norme internazionali.

In tutto gli altri casi, ed ai fini della presente guida, le definizioni sono state selezionate dal "Concise Oxford Dictionary". Le definizioni riportate nella ISO 9000:2000 hanno carattere normativo e prevalgono quindi nei confronti di quelle riportate sui dizionari comuni.

La tabella sottostante fornisce, per una serie di importanti termini, o il loro significato, tratto dalle corrispondenti definizioni del dizionario, oppure un riferimento su dove trovare la loro definizione tecnica. Questo documento è soggetto a modifiche in occasione della pubblicazione di norme della famiglia ISO 9000:2000.

Nota 1 - Quattro tra le 80 definizioni riportate nella ISO 9000:2000, che hanno presentato particolari difficoltà nelle fasi di sviluppo delle ISO 9000:2000, ISO 9001:2000 ed ISO 9004:2000, sono riportate in corsivo nella tabella. I lettori dovrebbero far riferimento alla ISO 9000:2000 per il quadro completo delle definizioni.

Nota 2 - Le Direttive ISO/IEC, Parti 1, 2 e 3, sono disponibili sul sito ISO [www.iso.ch](http://www.iso.ch)

## **2 - Tabella di termini importanti utilizzati nella famiglia di norme ISO 9000**

<b>Word or Term (english)</b>		<b>Termine (italiano)</b>	<b>Meaning (Significato)</b>
Activity	noun	Attività	- state of being active - the exertion of energy, action
Ambiguous	adjective	Ambiguo	using words with doubtful or double meaning
Analysis	noun	Analisi	resolution or breaking up of something complex into its various simple elements; the exact determination of the elements or components of something complex
Appropriate	adjective	Appropriato	- specially suitable (for, to) - fitting
Audit	noun	Verifica Ispettiva; Audit	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.1

Word or Term (english)		Termine (italiano)	Meaning (Significato)
Audit client	noun	Committente della verifica ispettiva	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.7
Audit conclusion	noun	Conclusione della verifica ispettiva	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.6
Audit criteria	noun	Criteri della verifica ispettiva	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.3
Audit evidence	noun	Evidenza della verifica ispettiva	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.4
Audit findings	noun	Risultanza della verifica ispettiva	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.5
Audit programme	noun	Programma delle verifiche ispettive	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.2
Audit team	noun	Gruppo di verifica ispettiva	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.10
Auditee	noun	Organizzazione verificata	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.8
Auditor	noun	Valutatore	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.9
Authority	noun	Autorità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- power or right to enforce obedience</li> <li>- moral or legal supremacy</li> <li>- right to command or give a final decision</li> </ul> Note: This subsumes the ISO Guide 2:1996 definition of "authority": body that has legal powers and rights.
Available	adjective	Disponibile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- able to be used</li> <li>- at one's disposal</li> </ul>
Can	verb	Potere	<ul style="list-style-type: none"> <li>- be able to</li> <li>- there is a possibility of</li> <li>- it is possible to</li> </ul> Note: "May" signifies permission expressed by the standards, whereas "can" refers to the ability of user of the standard or to a possibility to him. (See ISO Directives Part 3:1997, Table E.4)
Cannot	verb	Non potere	<ul style="list-style-type: none"> <li>- be unable to</li> <li>- there is no possibility of</li> <li>- it is not possible to</li> </ul> (Cfr. ISO Directives Part 3:1997, Table E.4)
Capability	noun	Capacità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.1.5
Characteristic	noun	Caratteristica	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.5.1
Commitment	noun	(Impegno Incarico)	obligation
Communication	noun	Comunicazione	exchange of information
Competence	noun	Competenza	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.12
Concession	noun	Concessione (dopo la produzione)	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.11

Word or Term (english)		Termine (italiano)	Meaning (Significato)
Confirm	verb	Confermare	- make valid by formal assent - ratify
Conformity	noun	Conformità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.1
<b>Continual improvement</b>	<b>noun</b>	<b>Miglioramento continuo</b>	<i>La ISO 9000:2000 punto 3.2.13 definisce "miglioramento continuo" come: Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti (3.1.2). NOTA Il processo (3.4.1) di definizione degli obiettivi e di individuazione delle opportunità di miglioramento è un processo continuo che utilizza le risultanze della verifica ispettiva (3.9.5) e le conclusioni della verifica ispettiva (3.9.6), l'analisi dei dati, i riesami (3.8.7) da parte della direzione o altri mezzi e generalmente comporta azioni correttive (3.6.5) o preventive (3.6.4).</i>
Control	noun	(Tenuta sotto controllo)	- power to give orders or to restrain something - means of restraining or regulating - standard of comparison for checking the results of an action or measurement
Correction	noun	Correzione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.6
Corrective action	noun	Azione correttiva	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.5
Customer	noun	Cliente	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.3.5
Customer requirement	noun	Requisito del cliente	See definition of "requirement" in ISO 9000:2000 clause 3.1.2
<b>Customer satisfaction</b>	<b>noun</b>	<b>Soddisfazione del cliente</b>	<i>La ISO 9000:2000 punto 3.1.4 definisce "soddisfazione del cliente" come: Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti (3.1.2) siano stati soddisfatti. NOTA 1 I reclami del cliente sono un indice comune di scarsa soddisfazione (del cliente), ma la loro assenza non implica necessariamente che il cliente sia molto soddisfatto. NOTA 2 Anche quando i requisiti del cliente sono stati concordati col cliente stesso e sono stati soddisfatti, ciò non implica necessariamente che il cliente sia rimasto molto soddisfatto.</i>
Data	noun	Dato	facts, especially numerical facts, collected together for reference or information
Defect	noun	Difetto	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.3
Deficiency	noun	Carenza	- (the amount of a) shortfall - something lacking
Dependability	noun	Fidatezza	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.5.3
Design and development	noun	Progettazione e sviluppo	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.4.4
Deviation permit	noun	Deroga prima della produzione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.12
Disposition	noun	Trattamento, Disposizione	action of getting rid of or making over, to arrange, a putting in order
Document	noun	Documento	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.7.2

Word or Term (english)		Termine (italiano)	Meaning (Significato)
Dominant element	noun	Elemento dominante	most influential element
Effectiveness	noun	Efficacia	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.14
Efficiency	noun	Efficienza	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.15
Enhance	verb	(Aumentare, Migliorare)	increase the quality of
Essential	adjective	Essenziale	- constituting or forming part of a thing's essence - fundamental to its composition
Evaluate	verb	Valutare	- determine the amount or value of - appraise - assess
Exclusion	noun	Esclusione	- action or act of excluding - (an instance of) shutting out from a place, debarring from an office or society, rejecting from consideration, etc.
Experience	noun	Esperienza	practical acquaintance with facts or events, considered as a source of knowledge
Facilitate	verb	Facilitare	- make easy or easier - promote, help forward (an action, result, etc.)
Facilities	noun	(Attrezzature, Strutture)	physical means or equipment required in order to do something
Feedback	noun	(Retroazione)	transfer of information about the result of an experiment, performance, activity, etc. back to the input or responsible party
Focus	noun	Focalizzare	centre of activity, attention
Framework	noun	Struttura	structure made of joined parts
Functional	verb	Funzionale	- of, or pertaining to serving a function, office, or purpose - relating to activity (rather than to structure or form)
Grade	noun	Classe	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.1.3
Hardware	noun	Hardware	physical components of a computer, machine, etc. Cfr. anche la definizione di "prodotto" nella ISO 9000:2000 punto 3.4.2
Identify	verb	Identificare	- establish who or what a given person or thing is - recognize
Implement (Noun: implementation)	verb	Attuare (Nome: Attuazione)	put (a decision or plan) into effect
Improvement	noun	Miglioramento	- action or process of making or becoming greater - (an) increase, (a) growth, development, intensification Cfr. anche "miglioramento continuo" e "miglioramento della qualità" in questa tabella.
Independent	noun	Indipendente	- not influenced or affected by others - (of an inquiry, audit, investigator, observer, etc.) outside the organization, unit, process etc., concerned

Word or Term (english)		Termine (italiano)	Meaning (Significato)
Information	noun	Informazione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.7.1
Infrastructure	noun	Infrastruttura	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.3.3
Inspection	noun	Ispezione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.8.2
Integrity	noun	Integrità	- condition of having no part or element taken away or lacking - undivided state - completeness
Interested party	noun	Parte interessata	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.3.7
Justification	noun	Giustificazione	shown to be just, right, or proper
Legible	noun	Leggibile	clear enough to be read
Liaison	noun	Collegamento	communication and cooperation
Maintain	verb	Mantenere	- go on with, continue, persevere in (an undertaking) - go on with the use of (something)
Maintenance	noun	Manutenzione	- action of keeping something in working order, in repair, etc. - the state or fact of being kept up - means or provision for upkeep
Management (Verb: Manage)	noun	Gestione (Verbo: Gestire)	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.6
Management system	noun	Sistema di gestione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.2
May	verb	Potere (verbo)	- is permitted - is allowed - is permissible  Note: "May" signifies permission expressed by the standards, whereas "can" refers to the ability of the user of the standard. Also see "need not" below. (See ISO Directives Part 3:1997, Table E.3)
Measurable	adjective	Misurabile	- able to be measured or perceived - susceptible to measurement or computation
Measure	verb	Misurare	- ascertain or determine the spatial magnitude or quantity of (something) - ascertain or determine (a spatial magnitude or quantity) by the application of some object of known size or capacity or by comparison with some fixed unit
Measurement control system	noun	Sistema di controllo della misurazione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.10.1
Measurement process	noun	Processo di misurazione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.10.2
Measuring equipment	noun	Apparecchiatura per misurazione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.10.4

Word or Term (english)		Termine (italiano)	Meaning (Significato)
Methodology	noun	Metodologia	- branch of knowledge that deals with method and its application in a particular field - the study of empirical research or the techniques employed in it
Metrological characteristic	noun	Caratteristica metrologica	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.10.5
Metrological confirmation	noun	Conferma metrologica	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.10.3
Metrological function	noun	Funzione metrologica	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.10.6
Monitor	verb	Monitorare	- observe, supervise, keep under review - measure or test at intervals, especially for the purpose of regulation or control
Necessary	adjective	Necessario	that which is required for a given situation
Need	noun	Esigenza	- of necessity - necessarily
Need not	verb	Non è necessario	used to say "it is not required that...". Also see "May" above. (Cfr. ISO Directive Part 3:1997, Annex E.3)
Nonconformity	noun	Nonconformità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.2
Objective evidence	noun	Evidenza oggettiva	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.8.1
Objective	noun	Obiettivo	- something to be achieved or attempted to achieve - an aim, goal, target
Obsolete	adjective	Obsoleto	- no longer practiced or used - outmoded, out of date
Organization	noun	Organizzazione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.3.1
Organizational structure	noun	Struttura organizzativa	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.3.2
Origin	noun	Origine	- beginning, cause, or ultimate source of something - that from which a thing is derived - a source, a starting point
Outsource	verb	(Subappaltare Esternalizzare)	for the purpose and spirit of ISO 9000:2000 family of Standards, the terms "subcontract" and "outsource" are interchangeable and have the same meaning
Perception	noun	Percezione	state of being or process of becoming aware or conscious of a thing, especially through any of the senses
Performance	noun	(Esecuzione Adempimento)	execution, accomplishment, fulfillment, the carrying out of a command, duty, purpose, promise, etc.
Periodic	adjective	Periodico	- recurring or reappearing at regular or any intervals (of time or space) - intermittent
Permissible	adjective	Ammissibile	- that can or ought to be permitted - allowable
Physical	adjective	Fisico	characterized by or suggestive of bodily (as distinct from mental or psychological) activities or attributes
Plan	verb	Pianificare	arrange in advance (an action or proposed proceeding)

Word or Term (english)		Termine (italiano)	Meaning (Significato)
	noun	Piano	formulation or organized method by which something is to be done
Policy	noun	Politica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- course of action or principle adopted or proposed by a government, party, individual, etc.</li> <li>- any course of action adopted as advantageous or expedient</li> </ul>
Preservation	noun	Conservazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- action or an act of preserving or protecting something</li> <li>- the fact of being preserved</li> </ul>
Prevention	noun	Prevenzione	action of stopping something from happening or making impossible an anticipated event or intended act
Preventive action	noun	Azione preventiva	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.4
Procedure	noun	Procedura	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.4.5
Process	noun	Processo	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.4.1
Process approach	noun	Approccio per processi	systematic identification and management of the processes employed within an organization and particularly the interactions between such processes
Product	noun	Prodotto	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.4.2
Project	noun	Progetto	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.4.3
Promote	verb	Promuovere	<ul style="list-style-type: none"> <li>- further the development, progress or establishment of (a thing)</li> <li>- encourage, help forward, or support actively (a cause, process, etc.)</li> </ul>
Property	noun	Proprietà	<ul style="list-style-type: none"> <li>- that which one owns</li> <li>- a thing or things belonging to a person, persons or organization</li> <li>- possessions collectively</li> <li>- a characteristic possessed by something</li> </ul>
Protect	verb	Proteggere	defend or guard against malfunction, breakdown, injury or danger
Qualification process	noun	Processo di qualifica	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.8.6
Quality	noun	Qualità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.1.1
Quality assurance	noun	Assicurazione della qualità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.11
Quality characteristic	noun	Caratteristica qualitativa	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.5.2
Quality control	noun	Controllo della qualità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.10
<b>Quality improvement</b>	<b>noun</b>	<b>Miglioramento della qualità</b>	<p><i>La ISO 9000:2000 punto 3.2.12 definisce "miglioramento della qualità" come:</i></p> <p><i>Parte della gestione per la qualità (3.2.8) mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti (3.1.2) per la qualità</i></p> <p><i>NOTA I requisiti possono riguardare aspetti quali l'efficacia (3.2.14), l'efficienza (3.2.15) o la rintracciabilità (3.5.4).</i></p>



Word or Term (english)		Termine (italiano)	Meaning (Significato)
Quality management	noun	Gestione per la qualità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.8
Quality management system	noun	Sistema di gestione per la qualità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.3
Quality manual	noun	Manuale della qualità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.7.4
Quality objective	noun	Obiettivo per la qualità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.5
Quality plan	noun	Piano della qualità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.7.5
Quality planning	noun	Pianificazione della qualità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.9
Quality policy	noun	Politica per la qualità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.4
Quotation	noun	Quotazione	contractor's (supplier's) estimate for a specified job, etc.
Realization	noun	Realizzazione	- action or an act of bringing into effect - converting into actuality
Record	noun	Registrazione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.7.6
Rectify (Noun; Rectification)	verb	Rettificare (nome: Rettifica)	- put right, correct, amend - remove any errors in
Regrade	verb	Riclassificazione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.8
Release	noun	Rilascio	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.13
Repair	verb	Riparazione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.9
<b>Requirement</b>	<b>noun</b>	<b>Requisito</b>	<p>La ISO 9000:2000 punto 3.1.2 definisce "requisito" come:</p> <p><i>Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.</i></p> <p>NOTA 1 "Normalmente implicita" significa che è uso o prassi comune, per l'organizzazione (3.3.1), per i suoi clienti (3.3.5) e per le altre parti interessate (3.3.7), che l'esigenza o l'aspettativa in esame sia implicita.</p> <p>NOTA 2 Per individuare un particolare tipo di requisito, possono essere utilizzati elementi qualificativi, quali, per esempio: requisito di prodotto, requisito di gestione per la qualità, requisito del cliente.</p> <p>NOTA 3 Un "requisito specificato" è un requisito che è precisato, per esempio, in un documento (3.7.2).</p> <p>NOTA 4 I requisiti possono provenire da differenti parti interessate.</p>
Resource	verb	(Mettere a disposizione risorse)	provide means of supplying a deficient asset
	noun	Risorse	- a stock or reserve that can be drawn on when necessary - available asset

Word or Term (english)		Termine (italiano)	Meaning (Significato)
Responsibility	noun	Responsabilità	- charge, trust, or duty, for which one is responsible - a person for whom or thing for which one is responsible
Responsible	adjective	Responsabile	Answerable, accountable, (to)
Retain	verb	(Mantenere)	- keep in custody or under control - maintain, keep up, or continue to use something
Retrievable (Noun: Retrieve)	verb	Rintracciabile	obtainable (e.g. stored information from a computer or document from an archive)
Review	noun	Riesame	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.8.7
Rework	verb	Rilavorazione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.7
Safeguard	verb	Salvaguardare	protect, secure, give safety to
Scope	noun	Finalità Campo di applicazione	range or extent of action, main purpose, intention
Scrap	verb	Scarto	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.6.10
Sequence	noun	Sequenza	order in which things succeed one another
Shall	verb	Deve Dovere	- is to - is required to - it is required that - has to - only ... is permitted - it is necessary Note: "must" may not be used as an alternative to "shall". (See ISO Directives Part 3:1997, Table E.1)
Shall not	verb	Non deve Non dovere	- is not allowed [permitted] [acceptable] [permissible] - is required to be not - is required that ... be not - is not to be (Cfr. ISO Directives Part 3:1997, Table E.1)
Should	verb	Dovrebbe	- used to indicate that among several possibilities one is recommended as particularly suitable, without mentioning or excluding others, - a certain course of action is preferred but not necessarily required (Cfr. ISO Directives Part 3:1997, table E.2)
Should not	verb	Non dovrebbe	certain possibility or course of action is deprecated but not prohibited (Cfr. ISO Directives Part 3:1997, table E.2)
Skill	noun	Abilità	ability to do something (especially manual or physical) well
Software	noun	Software	Cfr. definizione di "prodotto" nella ISO 9000:2000 punto 3.4.2
Specification	noun	Specifica	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.7.3
Subcontract	verb	Subappalto	See "outsource" above

Word or Term (english)		Termine (italiano)	Meaning (Significato)
Suitable	adjective	Adeguate	fit for or appropriate to a purpose, occasion, person's character, etc.
Supplement	noun	Supplemento	- thing or part added to remedy a deficiency - an addition - an auxiliary item or means
Supplier	noun	Fornitore	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.3.6
System	noun	Sistema	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.1
Systematic	adjective	Sistematico	arranged or conducted according to a system, plan, or an organized method
Technical expert	noun	Esperto tecnico	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.9.11
Test	noun	Prova	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.8.3
Top management	noun	Alta direzione, Vertice	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.2.7
Traceability	noun	Rintracciabilità	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.5.4
Training	noun	Addestramento	the act or process of providing or receiving instruction in or for a particular skill, profession, occupation, etc.
Utility	noun	(Fornitore di servizi di base)	organization responsible for the supply of, for example, gas, water, electricity, telecommunication, etc.
Validation	noun	Validazione	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.8.5
Verification	noun	Verifica	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.8.4
Work environment	noun	Ambiente di lavoro	Cfr. ISO 9000:2000 punto 3.3.4
Workspace	noun	Spazio di lavoro	area in which work is performed