

Все характеристики продукта или услуги, которые систематически позволяют удовлетворить нужды и ожидания потребителя.

Примечание: качество возможно определить по нескольким критериям: надежность, доступность, устойчивость, безопасность, стоимость, и т.д. Качество измеряется с помощью показателей структуры, процесса и результатов.