

Alle Eigenschaften einer Ware oder Dienstleistung, anhand derer die Bedürfnisse und Erwartungen eines Anwenders fortlaufend erfüllt werden können.

Hinweis: Qualität lässt sich anhand zahlreicher Kriterien definieren: Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit, Nachhaltigkeit, Betriebssicherheit, Nutzungskosten usw. Qualität wird an Struktur-, Prozess- und Ergebnisindikatoren gemessen.