

TCVN 10426:2020
ISO/IEC GUIDE 14:2018

TỔNG CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG
Xuất bản lần 2

BẢN GỐC TCVN
KHÔNG SAO CHỤP ĐỂ PHÁT HÀNH

SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ LIÊN QUAN –
THÔNG TIN CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG

Products and related services – Information for consumers

Mục lục

	Trang
Lời nói đầu	4
Lời giới thiệu	5
1 Phạm vi áp dụng	7
2 Tài liệu viện dẫn	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa	7
4 Thông tin mua hàng	11
4.1 Mục tiêu của thông tin mua hàng	11
4.2 Nguyên tắc chung	11
4.3 Nội dung tối thiểu và trình bày	13
4.4 Tính năng và điều kiện sử dụng	15
4.5 Xem xét độ tin cậy	15
4.6 Hàng hóa đã qua sử dụng	16
5 Phương pháp truyền tải thông tin	16
5.1 Thông tin bằng bản viết và bản in	16
5.2 Thông tin trực tuyến	16
5.3 Thông tin bằng lời	18
6 Nguyên tắc định dạng và thiết kế	19
6.1 Khái quát	19
6.2 Nguyên tắc	19
6.3 Sử dụng biểu đồ, ký hiệu và minh họa bằng hình ảnh, thang đo và bảng	19
6.4 Tính dễ đọc và tính đồng nhất	20
6.5 Tính lâu bền	21
Thư mục tài liệu tham khảo	22

Lời nói đầu

TCVN 10426:2020 thay thế cho TCVN 10426:2014.

TCVN 10426:2020 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC Guide 14:2018.

TCVN 10426:2020 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC/ COPOLCO
Vấn đề chung về người tiêu dùng biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường
Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Thông tin sản phẩm cho người tiêu dùng là một phần quan trọng của bất kỳ sản phẩm tiêu dùng hoặc dịch vụ nào. Cải tiến chất lượng thông tin làm tăng khả năng của người tiêu dùng trong việc đưa ra lựa chọn mua hàng có hiểu biết. Thông tin sẽ giúp giảm thiểu rủi ro mua hàng hoặc hợp đồng không chính xác hoặc không thích hợp. Sự không chắc chắn của người tiêu dùng sẽ giảm đi và sự thỏa mãn của người tiêu dùng sẽ tăng lên. Những người cung cấp thông tin có chất lượng cao về sản phẩm sẽ nâng cao uy tín trong thương mại, tiết kiệm thời gian và tiền bạc nhờ giảm các thắc mắc, khiếu nại và trả lại hàng, có xét đến nhu cầu của người tiêu dùng để bị tổn thương.

Tiêu chuẩn này dùng cho:

- ban kỹ thuật biên soạn tiêu chuẩn về sản phẩm và dịch vụ liên quan cho người tiêu dùng;
- nhà thiết kế, nhà sản xuất sản phẩm tiêu dùng, chuyên gia kỹ thuật, nhà tiếp thị, họa sỹ đồ họa hoặc những người tham gia vào công việc soạn thảo thông tin như vậy;
- các cơ quan khác như cơ quan hành pháp hoặc thanh tra về vấn đề người tiêu dùng.

Mục đích chính của tiêu chuẩn này là cung cấp hướng dẫn cho người có trách nhiệm soạn thảo tiêu chuẩn quốc gia hoặc quốc tế về thông tin mà người mua tiềm năng yêu cầu và mong muốn đối với sản phẩm và dịch vụ liên quan của sản phẩm. Tuy nhiên, tiêu chuẩn này cũng có thể hỗ trợ những người viết thông tin mua hàng (ví dụ, nhà cung ứng), cũng như các cơ quan hành pháp.

Các khía cạnh của thông tin sản phẩm có thể khác nhau theo các thẩm quyền khác nhau và/hoặc tiêu chuẩn công nghiệp hoặc các quy định kỹ thuật. Nhà cung ứng có thể thiết lập, thực hiện và duy trì quy trình để xác định luật và quy định hiện hành của các quốc gia mà sản phẩm tiêu dùng và dịch vụ liên quan được sản xuất, nhập khẩu, phân phối và bán, để đảm bảo các yêu cầu theo pháp luật hiện hành được tính đến.

Một số phương pháp có thể được sử dụng (riêng lẻ hoặc kết hợp) để cung cấp thông tin cho người tiêu dùng về các sản phẩm và dịch vụ liên quan, để phù hợp với các mức độ khả năng khác nhau:

- bản viết hoặc bản in;
- trực tuyến;
- bằng lời nói.

Thông tin trực tuyến ngày càng được người tiêu dùng sử dụng nhiều cho việc nghiên cứu trước khi mua hàng và đưa ra quyết định.

Phạm vi tiêu chuẩn hóa là rất rộng trong lĩnh vực thông tin sản phẩm liên quan đến các sản phẩm tiêu dùng và dịch vụ liên quan riêng lẻ và thậm chí còn rộng hơn đối với các nhóm sản phẩm tiêu dùng và dịch vụ liên quan.

Sản phẩm và dịch vụ liên quan – Thông tin cho người tiêu dùng

Products and related services – Information for consumers

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn về việc cung cấp thông tin liên quan đến sản phẩm và dịch vụ liên quan dành cho người tiêu dùng. Tiêu chuẩn này đưa ra các nguyên tắc và khuyến nghị chung về nội dung, phương pháp, định dạng và thiết kế giúp cho người tiêu dùng có thể so sánh và lựa chọn các sản phẩm tiêu dùng và dịch vụ liên quan trước khi mua hàng.

2 Tài liệu viện dẫn

Tiêu chuẩn này không có tài liệu viện dẫn.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây.

3.1

Khiếu nại (complaint)

<Sự thỏa mãn của khách hàng> việc thể hiện sự không hài lòng đối với một tổ chức, liên quan đến sản phẩm hoặc dịch vụ hay chính quá trình 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.

CHÚ THÍCH: TCVN ISO 10002 (ISO 10002) cung cấp thông tin về xử lý khiếu nại trong các tổ chức.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015), 3.9.3, sửa đổi – Bổ sung chú thích]

3.2

Người tiêu dùng (consumer)

Thành viên trong cộng đồng mua hoặc sử dụng tài sản, sản phẩm hoặc dịch vụ vì mục đích cá nhân.

CHÚ THÍCH: Thuật ngữ “người tiêu dùng” bao gồm cả khách hàng và khách hàng tiềm năng. *Sản phẩm tiêu dùng* (3.3) và dịch vụ có thể là mua một lần hay hợp đồng hoặc nghĩa vụ lâu dài.