



Quality management and quality system elements. Part 4: Guidelines for quality improvement

Gestion de la qualité et éléments de système qualité. Partie 4: Lignes directrices pour l'amélioration de la qualité

Qualitätsmanagement und Elemente eines Qualitätssicherungsystems. Teil 4: Leitfaden für Qualitätsverbesserung

Tato norma obsahuje ISO 9004-4:1993 a technickou opravu 1 z července 1994. Oprava je označena v textu svislou čarou.

Národní předmluva

Citované normy

ISO 7870:1993 zavedena v ČSN ISO 7870 Regulační diagramy - Všeobecné pokyny a úvod

ISO 8258:1991 zavedena v ČSN ISO 8258 Shewhartovy regulační diagramy (01 0271)

ISO 8402:1994 zavedena v ČSN ISO 8402 Management jakosti a zabezpečování jakosti. Slovník (01 0300)

Vypracování normy

Zpracovatel: Strojírenský zkušební ústav v Brně, SZ 202, IČO 001490, Ivana Petrašová

Technická normalizační komise: TNK 6 Řízení jakosti

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Zdeněk Rosa

MANAGEMENT JAKOSTI A PRVKY SYSTÉMU JAKOSTI
Část 4: Směrnice pro zlepšování jakosti

ISO 9004-4
První vydání
1993-06-15

MDT 658.56:006.83(083.13)

Deskriptory: quality management, quality assurance, quality systems, general conditions

Obsah	strana	
1	Předmět normy	4
2	Odkazy na normy	4
3	Definice	4
4	Základní pojetí	6
4.1	Zásady zlepšování jakosti	6
4.2	Prostředí pro zlepšování jakosti	6
4.3	Ztráty vztahující se k jakosti	8
5	Opatření pro zlepšování jakosti	8
5.1	Organizování zaměřené na zlepšování jakosti	8
5.2	Plánování zaměřené na zlepšování jakosti	9
5.3	Měření zlepšování jakosti	10
5.4	Přezkoumávání činností spojených se zlepšováním jakosti	11
6	Methodology for quality improvement	11
6.1	Zaínteresování celé organizace	12
6.2	Podněty k zahájení projektů nebo činností spojených se zlepšováním jakosti	12
6.3	Vyšetřování možných příčin	12
6.4	Zjišťování souvislostí příčina-následek	13
6.5	Přijímání preventivních opatření nebo opatření k nápravě	13
6.6	Potvrzování zlepšení	13
6.7	Zachování přínosů	13
6.8	Pokračování ve zlepšování	14
7	Podpůrné nástroje a metody	14
7.1	Nástroje pro kvantitativní údaje	14
7.2	Nástroje pro kvalitativní údaje	14
7.3	Výcvik v aplikování nástrojů a metod	14
Přílohy B		

A	Podpůrné nástroje a metody	17
B	Literatura	48
1	Scope	4
2	Normative reference	4
3	Definitions	4
4	Fundamental concepts	6
4.1	Principles of quality improvement	6
4.2	Environment for quality improvement	6
4.3	Quality losses	8
5	Managing for quality improvement	8
5.1	Organizing for quality improvement	8
5.2	Planning for quality improvement	9
5.3	Measuring quality improvement	10
5.4	Reviewing quality-improvement activities	11
6	Metodologie pro zlepšování jakosti	11
6.1	Involving the whole organization	12
6.2	Initiating quality-improvement projects or activities	12
6.3	Investigating possible causes	12
6.4	Establishing cause-and-effect relationships	13
6.5	Taking preventive or corrective actions	13
6.6	Confirming the improvement	13
6.7	Sustaining the gains	13
6.8	Continuing the improvement	14
7	Supporting tools and techniques	14
7.1	Tools for numerical data	14
7.2	Tools for non-numerical data	14
7.3	Training in applying tools and techniques	14
	Annexes	
A	Supporting tools and techniques	17
	Bibliography	48

Předmluva

Foreword

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je
Standardization) is

ISO (the International Organization for

celosvětovou federací národních normalizačních organizací a worldwide federatioin of national
standards bodies (ISO

(členů ISO). Na mezinárodních normách obvykle pracují
International

member bodies). The work of preparing

technické komise ISO. Každý člen ISO, který se
technical

Standards is normally carried out through ISO

zajímá o nějaké téma, pro které byla vytvořena technická
interested in a subject for

committees. Each member body

komise, má právo být v této technické komisi
established has the

which a technical committee has been

zastoupen. Práce se zúčastňují i mezinárodní organizace right to be represented on that committee. International

- vládní i nevládní - s nimiž ISO navázalo pracovní organizations, governmental and non-governmental, in

styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates

komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace closely with the International Electrotechnical Commission

v elektrotechnice. (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

Strana 3

Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými Draft International Standards adopted by the technical

komisemi se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání committees are circulated to the member bodies for

mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % voting. Publication as an International Standard

z hlasujících členů. requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

Mezinárodní norma ISO 9004-4 byla připravena

technickou komisí ISO/TC 176 *Management jakosti* International Standard ISO 9004-4 was prepared by

a zabezpečování jakosti, subkomisí SC 2 *Systémy jakosti*. Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Sub-Committee SC 2, *Quality systems*.

ISO 9004 sestává z následujících částí pod všeobecným

názvem *Management jakosti a prvky systému jakosti*: ISO 9004 consists of the following parts, under the

general title *Quality management and quality system*

- Část 1: *Směrnice* elements:

- Část 2: *Směrnice pro služby*

- Část 3: *Směrnice pro zpracované materiály* - Part 1: *Guidelines*

- Část 4: Směrnice pro zlepšování jakosti
 - Část 5: Směrnice pro plány jakosti
 - Část 6: Pokyny pro zabezpečování jakosti při managementu projektu
 - Část 7: Směrnice pro management konfigurace project
- Part 2: Guidelines for services
 - Part 3: Guidelines for processed materials
 - Part 4: Guidelines for quality improvement
 - Part 5: Guidelines for quality plans
 - Part 6: Guide to quality assurance for

management

Část 1 je revizí ISO 9004:1987.

- Part 7: Guidelines for configuration management

Příloha A je nedílnou součástí této části ISO 9004.

Part 1 is a revision of ISO 9004:1987.

Příloha B je pouze pro informaci.

Annex A forms an integral part of this part of ISO 9004.

Annex B is for information only.

-- Vynechaný text --