



**ŘÍZENÍ JAKOSTI  
A PRVKY SYSTÉMU JAKOSTI  
Část 2: Směrnice pro služby**

**ČSN  
ISO 9004-2**

01 0324

Quality management and quality system elements - Part 2: Guidelines for services

Gestion de la qualité et éléments de système qualité - Partie 2: Lignes directrices pour les services

Qualitätsmanagement und Elemente eines Qualitätssicherungssystems - Teil 2: Leitfaden für Dienstleistungen

Tato norma obsahuje ISO 9004-2:1991.

## **Národní předmluva**

### **Citované normy**

ISO 8402, zavedena v ČSN ISO 8402 Akost' - Slovník

ISO 9000, ČSN ISO 9000 Normy pro řízení a zabezpečování jakosti. Směrnice pro jejich volbu a používání

ISO 9001, ČSN ISO 9001 Systémy jakosti. Model zabezpečování jakosti při navrhování, vývoji, výrobě, uvádění do provozu a servisu

ISO 9002, ČSN ISO 9002 Systémy jakosti. Model zabezpečování jakosti při výrobě a uvádění do provozu

ISO 9003, ČSN ISO 9003 Systémy jakosti. Model zabezpečování jakosti při výstupní kontrole a zkouškách

ISO 9004, ČSN ISO 9004 Řízení jakosti a prvky systému jakosti. Směrnice

ISO 10011-1, ČSN ISO 10011-1 Směrnice pro prověřování systémů jakosti. Část 1: Prověřování

ISO 10011-2, ČSN ISO 10011-2 Směrnice pro prověřování systémů jakosti. Část 2: Kvalifikační kritéria pro prověřovatele systémů jakosti

ISO 10011-3, ČSN ISO 10011-3 Směrnice pro prověřování systémů jakosti. Část 3: Řízení programů prověrek

ISO 10011-1, dosud nezavedena\*)

## **Deskriptory podle Tezauru ISO ROOT**

kód deskriptoru/znění deskriptoru: ATR.R/jakost, AC/AI/péče o jakost, AI/kontrola jakosti, ZIB.V/předpisy

---

\*) Zavedení do ČSN se připravuje.

Federální úřad pro normalizaci a měření

24039

Strana 2

---

## **Vypracování normy**

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

Pracovník Federálního úřadu pro normalizaci a měření: Ing. Zdeněk Rosa

Strana 3

---

**ŘÍZENÍ JAKOSTI A PRVKY SYSTÉMU JAKOSTI**  
**Část 2: Směrnice pro služby**

**ISO 9004-2**  
**První vydání**  
**1991-08-01**

---

MDT 658.56:658.64

Deskriptory: quality assurance, quality assurance programme, creation, implementation

<b>Obsah</b>	strana
<b>1</b> Předmět normy	5
<b>2</b> Odkazy na normy	6
<b>3</b> Definice	6
<b>4</b> Znaky služeb	8
<b>4.1</b> Znaky služby a znaky poskytování služby	8
<b>4.2</b> Operativní řízení znaků služby a poskytování služby	8
<b>5</b> Zásady systému jakosti	9
<b>5.1</b> Klíčová hlediska systému jakosti	9
<b>5.2</b> Odpovědnost vedení	9
<b>5.3</b> Pracovníci a materiálové zdroje	11
<b>5.4</b> Struktura systému jakosti	13
<b>5.5</b> Styk se zákazníky	17
<b>6</b> Provozní prvky systému jakosti	18
<b>6.1</b> Proces marketingu	18
<b>6.2</b> Proces návrhu	20
<b>6.3</b> Proces poskytování služby	25
<b>6.4</b> Rozbor a zlepšování poskytování služby	27
<b>Přílohy</b>	
<b>A</b> Příklady použití této části ISO 9004	29
<b>B</b> Vzájemný odkaz prvků systému jakosti a příslušných článků	30
<b>C</b> Bibliografie	34
<b>1</b> Scope	5
<b>2</b> Normative references	6
<b>3</b> Definitions	6
<b>4</b> Characteristics of services	8
<b>4.1</b> Service and service delivery characteristics	8
<b>4.2</b> Control of service and service delivery characteristics	8
<b>5</b> Quality system principles	9
<b>5.1</b> Key aspects of a quality system	9
<b>5.2</b> Management responsibility	9
<b>5.3</b> Personnel and material resources	11
<b>5.4</b> Quality system structure	13
<b>5.5</b> Interface with customers	17
<b>6</b> Quality system operational elements	18
<b>6.1</b> Marketing process	18
<b>6.2</b> Design process	20
<b>6.3</b> Service delivery process	25
<b>6.4</b> Service performance analysis and improvement	27
<b>Annexes</b>	
<b>A</b> Examples to which this part of ISO 9004 may be applied	29

<b>B</b>	Cross-reference of quality system elements and clauses	32
<b>C</b>	Bibliography	34

## **Předmluva**

## **Foreword**

---

**-- Vynechaný text --**