

1999

	Směrnice pro management ekonomiky jakosti	ČSN ISO/TR 10014 01 0335
---	---	------------------------------------

Guidelines for managing the economics of quality

Lignes directrices pour le management des effets économiques de la qualité

Tato norma je českou verzí technické zprávy ISO/TR 10014:1998. Technická zpráva ISO/TR 10014:1998 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the Technical Report ISO/TR 10014:1998. The Technical Report ISO/TR 10014:1998 has the status of a Czech Standard.

© Český normalizační institut,
1999

Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány
a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

57193

Národní předmluva

Citované normy

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

Vypracování normy

Zpracovatel: Strojírenský zkušební ústav, s.p., IČO 00001490, Ivana Petrašová

Technická normalizační komise: TNK 06 Řízení jakosti

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Zdeněk Rosa

Strana 3

TECHNICKÁ ZPRÁVA

Směrnice pro management ekonomiky jakosti

ISO /TR 10014
První vydání
1998-08-01

ICS 03.120.10

Deskriptory: quality, quality assurance, quality management, economics, effectiveness, methodology, concepts, rules (instructions)

Obsah
Strana

Contents
Page

1	Předmět technické	5	1		5
	zprávy.....	5		Scope	5
2	Normativní	6			6
	odkazy.....	6	2	Normative	6
3		9		references.....	9
	Definice	9	3		9
		10		Definitions	10
4	Prvotní záměr	10			10
	organizace.....	10	4	Primary purpose of an	10
5	Management ekonomiky	11		organization.....	11
	jakosti.....	11	5	Managing the economics of	11
6	Identifikování/přezkoumání			quality.....	
	procesů.....	11	6	Identify/review	11
7	Hledisko	12		processes.....	12
	organizace.....		7	Organization's	
7.1	Identifikování činností	13		view.....	13
	procesu.....	13	7.1	Identify process	13
7.2	Monitorování	13		activities.....	13
	nákladů.....	13	7.2	Monitor	13
7.3	Vypracování zprávy o nákladech na	14		costs.....	14
	proces.....	15	7.3	Produce process cost	15
8	Hlediska	19		report.....	19
	zákazníků.....		8	Customers'	
8.1	Identifikování faktorů ovlivňujících			views.....	
	spokojenost		8.1	Identify factors affecting customers	
	zákazníka			satisfaction	
					
8.2	Monitorování spokojenosti		8.2	Monitor customer	
	zákazníka.....			satisfaction.....	
8.3	Vypracování zprávy		8.3	Produce customer	
	o spokojenosti			satisfaction	
	zákazníka.....			report.....	
9	Management procesu		9	Manage the	
	zlepšování.....			improvements.....	
9.1	Přezkoumání		9.1	Management	
	vedením.....			review.....	
9.2	Identifikování		9.2	Identify	
	příležitostí.....			opportunities.....	
9.3	Provedení analýzy		9.3	Conduct cost/benefit	
	nákladů/přínosů.....			analysis.....	
9.4	Plánování a uplatňování		9.4	Plan and implement	
	zlepšení.....			improvement.....	
Příloha A	(informativní)		Annex A	(informative)	
	Bibliografie.....			Bibliography.....	

