

## ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.120.10

**Srpen**

**2001**

	Systémy managementu jakosti - Směrnice pro zlepšování výkonnosti	ČSN EN ISO 9004  01 0324
--	--	-----------------------------------

idt ISO 9004:2000

Quality management systems - Guidelines for performance improvements (ISO 9004:2000)

Systèmes de management de la qualité - Lignes directrices pour l'amélioration des performances (ISO 9004:2000)

Qualitätsmanagementsysteme - Leitfaden zur Leistungsverbesserung (ISO 9004:2000)

Tato norma je českou verzí evropské normy EN ISO 9004:2000. Evropská norma EN ISO 9004:2000 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN ISO 9004:2000. The European Standard EN ISO 9004:2000 has the status of a Czech Standard.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN ISO 9004-1 (01 0324) z listopadu 1995.

## Národní předmluva

### Změny proti předchozí normě

Tato norma vychází z poznatků získaných při uplatňování ISO 9004-1:1994 kterou v plném rozsahu nahrazuje.

Záměrem této normy, založené na osmi zásadách managementu jakosti, je poskytnout návod na celkové zlepšování výkonnosti organizace. Předpokládá se, že uplatňováním této normy se dosáhne nejen spokojenosti zákazníků organizace, ale rovněž všech zainteresovaných stran, včetně zaměstnanců, vlastníků, společníků a investorů, dodavatelů a partnerů nebo společnosti jako celku.

### Citované normy

ISO 9000:2000 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2001 (01 0320) Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník

### Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 9000-3:1999 (01 0320) Normy pro management jakosti a zabezpečování jakosti - Část 3: Směrnice pro použití ISO 9001:1994 při vývoji, dodávce, instalaci a údržbě počítačového softwaru

ČSN EN ISO 9001:2001 (01 0321) Systémy managementu jakosti - Požadavky

ČSN ISO 9004-4:1995 (01 0324) Management jakosti a prvky systému jakosti. Část 1: Směrnice pro zlepšování jakosti

ČSN ISO 10011-1:1992 (01 0330) Směrnice pro prověřování systémů jakosti. Část 1: Prověřování

ČSN ISO 10011-2:1992 (01 0330) Směrnice pro prověřování systémů jakosti. Část 2: Kvalifikační kritéria pro prověřovatele systémů jakosti

ČSN ISO 10011-3:1992 (01 0330) Směrnice pro prověřování systémů jakosti. Část 3: Řízení programů prověrek

ČSN ISO 10013:1996 (01 0331) Směrnice pro vypracování příruček jakosti

ČSN ISO 10005:1997 (01 0332) Management jakosti - Směrnice pro plány jakosti

ČSN ISO 10006:1999 (01 0333) Management jakosti - Směrnice jakosti v managementu projektu

ČSN ISO 10007:1996 (01 0334) Management jakosti - Směrnice pro management konfigurace

ČSN ISO/TR 10014:1999 (01 0335) Směrnice pro management ekonomiky jakosti

ČSN ISO/TR 10017:2000 (01 0336) Návod k aplikaci statistických metod v ISO 9001:1994

ČSN ISO 10015:2001 (01 0337) Management jakosti - Směrnice pro výcvik

ČSN ISO 10012-1:1993 (01 0360) Požadavky na zabezpečování jakosti měřicího zařízení - Část 1:

Metrologický certifikační systém pro měřicí zařízení

ČSN ISO 10012-2:1999 (01 0360) Zabezpečování jakosti měřicího zařízení. Část 2: Směrnice pro řízení procesů měření

ČSN EN ISO 14001:1997 (01 0901) Systémy environmentálního managementu - Specifikace s návodem pro její použití

ČSN ISO 14004:1997 (01 0904) Systémy environmentálního managementu - Všeobecná směrnice k zásadám, systémům a podpůrným metodám

ČSN EN ISO/IEC 17025:2001 (01 5253) Všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří

Vypracování normy

Zpracovatel: Petrašová Brno, IČO 404 48 584, Ivana Petrašová, dpt.

Technická normalizační komise: TNK 6 Řízení jakosti

Zaměstnanec Českého normalizačního institutu: Ing. Jaroslav Skopal, CSc.

Strana 3

<b>EVROPSKÁ NORMA</b> <b>EN ISO 9004</b>
<b>EUROPEAN STANDARD</b> Prosinec 2000
<b>NORME EUROPÉENNE</b>
<b>EUROPÄISCHE NORM</b>

Nahrazuje EN ISO 9004-1:1994

Systémy managementu jakosti - Směrnice pro zlepšování výkonnosti  
(ISO 9004:2000)

Quality management systems - Guidelines for performance improvements  
(ISO 9004:2000)

Systèmes de management de la qualité -  
Lignes directrices pour l'amélioration des  
performances  
(ISO 9004:2000)

Qualitätsmanagementsysteme - Leitfaden  
zur Leistungsverbesserung  
(ISO 9004:2000)

Tato evropská norma byla schválena CEN 2000-12-15.

Členové CEN jsou povinni splnit Vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se musí této evropské normě bez jakýchkoli modifikací dát status národní normy.

Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru nebo u kteréhokoli člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v

každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Lucemburska, Německa, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Spojeného království, Španělska, Švédska a Švýcarska.

## **CEN**

**Evropský výbor pro normalizaci**

**European Committee for Standardization**

**Comité Européen de Normalisation**

**Europäisches Komitee für Normung**

**Řídicí centrum: rue de Stassart 36, B-1050 Brusel**

© 2000 CEN/CENELEC. Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a v jakémkoli  
EN ISO 9004:2000 E

Ref. č.

množství jsou vyhrazena národním členům CEN.

1... Předmět	11	1... Scope	11
2... Normativní odkazy	11	2... Normative references	11
3... Termíny a definice	11	3... Terms and definitions	11
4... Systém managementu jakosti	12	4... Quality management system	12
4.1... Řízení systémů a procesů	12	4.1... Managing systems and processes	12
4.2... Dokumentace	13	4.2... Documentation	13
4.3... Použití zásad managementu jakosti	16	4.3... Use of quality management principles	14
5... Povinnost managementu	15	5... Management responsibility	15
5.1... Všeobecný návod	15	5.1... General guidance	15
5.2... Potřeby a očekávání zainteresovaných stran	17	5.2... Needs and expectations of interested parties	17
5.3... Politika jakosti	19	5.3... Quality policy	19
5.4... Plánování	20	5.4... Planning	20
5.5... Povinnost, pravomoc a komunikace	22	5.5... Responsibility, authority and communication	22
5.6... Přezkoumání managementu	23	5.6... Management review	23
6... Management zdrojů	25	6... Resource management	25
6.1... Všeobecný návod	25	6.1... General guidance	25
6.2... Zaměstnanci	26	6.2... People	26
6.3... Infrastruktura	28	6.3... Infrastructure	28
6.4... Pracovní prostředí	29	6.4... Work environment	29
6.5... Informace	30	6.5... Information	30
6.6... Dodavatelé a partnerství	30	6.6... Suppliers and partnerships	30
6.7... Přírodní zdroje	31	6.7... Natural resources	31
6.8... Finanční zdroje	31	6.8... Financial resources	31
7... Realizace produktu	31	7... Product realization	31
7.1... Všeobecný návod	31	7.1... General guidance	31
7.2... Procesy týkající se zainteresovaných stran	35	7.2... Processes related to interested parties	35
7.3... Návrh a vývoj	37	7.3... Design and development	37
7.4... Nakupování	41	7.4... Purchasing	41
7.5... Činnosti při výrobě a poskytování služeb	44	7.5... Production and service operations	44
7.6... Řízení měřicích a monitorovacích zařízení	47	7.6... Control of measuring and monitoring devices	47
8... Měření, analýza a zlepšování	48	8... Measurement, analysis and improvement	48
8.1... Všeobecný návod	48	8.1... General guidance	48
8.2... Měření a monitorování	49	8.2... Measurement and monitoring	49
8.3... Řízení nezhody	55	8.3... Control of nonconformity	55
8.4... Analýza údajů	56	8.4... Analysis of data	56
8.5... Zlepšování	57	8.5... Improvement	57
Příloha A (informativní) Směrnice pro sebehodnocení	60	Annex A (informative) Guidelines for self-assessment	60
Příloha B (informativní) Proces neustálého zlepšování	60	Annex B (informative) Process for continual improvement	60
Bibliografie	60	Bibliography	60
Příloha ZA (normativní) Normativní odkazy na mezinárodní publikace s odpovídajícími evropskými publikacemi	60	Annex ZA (normative) Normative references to international publications with their corresponding European publications	60

<b>Předmluva</b>	<b>Foreword</b>
Text mezinárodní normy ISO 9004:2000 byl vypracován technickou komisí ISO/TC 176 „Management jakosti a prokazování jakosti“, subkomisí 2 „Systémy jakosti“ ve spolupráci s Řídicím centrem CEN (CMC).	The text of the International Standard ISO 9004:2000 has been prepared by Technical Committee ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance", Subcommittee 2, "Quality systems", in collaboration with the CEN Management Centre (CMC).
Tato evropská norma nahrazuje EN ISO 9004-1:1994.	This European Standard supersedes EN ISO 9004-1:1994.
Této evropské normě je nutno nejpozději do června 2001 dát status národní normy a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání a národní normy, které jsou s ní v rozporu, je nutno zrušit nejpozději do června 2001.	This European Standard shall be given the status of a national standard, either by publication of an identical text or by endorsement, at the latest by June 2001, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by June 2001.
Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irsko, Islandu, Itálie, Lucemburska, Německo, Nizozemska, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojeného království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.	According to the CEN/CENELEC Internal Regulations, the national standards organizations of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Iceland, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom.
<b>Oznámení o schválení</b>	<b>Endorsement notice</b>
Text mezinárodní normy ISO 9004:2000 byl schválen CEN jako evropská norma bez jakýchkoli modifikací.	The text of the International Standard ISO 9004:2000 has been approved by CEN as a European Standard without any modifications.
POZNÁMKA Normativní odkazy na mezinárodní normy jsou uvedeny v příloze ZA (normativní).	NOTE Normative references to International Standards are listed in annex ZA (normative).
ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle připravují technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.	(ISO) (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.
Mezinárodní normy se navrhuje v souladu s pravidly uvedenými v části 3 směrnic ISO/IEC.	International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 3.

Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členským orgánům k hlasování. Zveřejnění mezinárodní normy vyžaduje schválení alespoň 75 % hlasujících členů.	Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.
---	--

Strana 6

Upozorňuje se na to, že některé prvky této mezinárodní normy mohou být předmětem patentových práv. ISO není odpovědná za identifikování jakýchkoli nebo všech těchto patentových práv.	Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this International Standard may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.
Mezinárodní norma ISO 9004 byla vypracována technickou komisí ISO/TC 176 <i>Management jakosti a prokazování jakosti</i> , subkomisí SC 2 <i>Systémy jakosti</i> .	International Standard ISO 9004 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, <i>Quality management and quality assurance</i> , Subcommittee SC 2, <i>Quality systems</i> .
Toto druhé vydání normy ISO 9004 ruší a nahrazuje normu ISO 9004-1:1994, která byla technicky revidována. Název normy byl upraven tak, aby odrážel obsáhlost systému managementu jakosti. Mnoho současně platných mezinárodních norem souboru ISO 9000 se rovněž přezkoumává s cílem jejich zrušení nebo nového vydání ve formě technických zpráv, poněvadž mnoho z jejich ustanovení je zahrnuto do této mezinárodní normy.	This second edition of ISO 9004 cancels and replaces ISO 9004-1:1994, which has been technically revised. The title has been modified to reflect the comprehensiveness of the quality management system. Many of the existing International Standards within the ISO 9000 family will be reviewed for withdrawal, or for re-issue as Technical Reports, as many of their provisions are incorporated into this International Standard.
Ve srovnání s předchozími vydáními je nyní ISO 9001 a ISO 9004 konzistentní dvojicí norem managementu jakosti. Cílem ISO 9001 je prokázat jakost produktu a zvýšit spokojenost zákazníka, zatímco norma ISO 9004 používá širší pohled na management jakosti s cílem poskytnout návod na zlepšování výkonnosti.	In comparison to previous editions, ISO 9001 and ISO 9004 now form a consistent pair of standards on quality management. ISO 9001 aims to give quality assurance of product and to enhance customer satisfaction, while ISO 9004 uses a broader perspective of quality management to give guidance for performance improvement.
Přílohy A a B této mezinárodní normy jsou pouze pro informaci.	Annex A and B of this International Standard are for information only.

Strana 7

<b>Úvod</b>	Introduction
-------------	--------------

0.1 Všeobecně	0.1 General
<p>Zavedení systému managementu jakosti má být strategickým rozhodnutím vrcholového vedení organizace. Návrh a uplatnění systému managementu jakosti organizace jsou ovlivňovány měnícími se potřebami, konkrétními cíli, poskytovanými produkty, používanými procesy a velikostí i strukturou organizace. Tato mezinárodní norma je založena na osmi zásadách managementu jakosti. Záměrem této mezinárodní normy však není, aby z ní nutně vyplývala jednotnost struktury systémů managementu jakosti ani jednotnost dokumentace.</p>	<p>The adoption of a quality management system should be a strategic decision by the top management of an organization. The design and implementation of an organization's quality management system is influenced by varying needs, particular objectives, the products provided, the processes employed and the size and structure of the organization. This International Standard is based on eight quality management principles. However, it is not the intent of this International Standard to imply uniformity in the structure of quality management systems or uniformity of documentation.</p>
<p>Záměrem organizace je</p>	<p>The purpose of an organization is</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- efektivním a účinným způsobem identifikovat a plnit potřeby a očekávání zákazníků a jiných zainteresovaných stran (zaměstnanců v organizaci, dodavatelů, vlastníků, společnosti), aby se dosáhlo konkurenčních výhod a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- to identify and meet the needs and expectations of its customers and other interested parties (people in the organization, suppliers, owners, society), to achieve competitive advantage, and to do this in an effective and efficient manner, and</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- dosahovat, udržovat a zlepšovat celkovou výkonnost a způsobilost organizace.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- to achieve, maintain, and improve overall organizational performance and capabilities.</li> </ul>
<p>Aplikace zásad managementu jakosti nejen poskytuje přímý prospěch, ale také významně přispívá k řízení nákladů a rizik. Pro organizaci, její zákazníky a jiné zainteresované strany je důležité zvážení prospěchu, nákladů a managementu rizik. Zahrnutí úvah o celkové výkonnosti organizace může mít dopad na</p>	<p>The application of quality management principles not only provides direct benefits but also makes an important contribution to managing costs and risks. Benefit, cost and risk management considerations are important for the organization, its customers and other interested parties. These considerations on overall performance of the organization may impact</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- loajalitu zákazníka,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- customer loyalty,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- následné obchodování a reference,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- repeat business and referral,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- provozní výsledky, např. tržby a podíl na trhu,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- operational results such as revenue and market share,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pružné a rychlé reakce na příležitosti na trhu,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- flexible and fast responses to market opportunities,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- náklady a doby cyklu prostřednictvím efektivního a účinného využívání zdrojů,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- costs and cycle times through effective and efficient use of resources,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- zaměření procesů, kterými se nejlépe dosáhne požadovaných výsledků,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- alignment of processes which will best achieve desired results,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- konkurenční výhody prostřednictvím zlepšených způsobilostí organizace,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- competitive advantage through improved organizational capabilities,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- chápání a motivaci zaměstnanců ohledně záměrů a cílů organizace, stejně jako na jejich účast na neustálém zlepšování,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- understanding and motivation of people towards the organization's goals and objectives, as well as participation in continual improvement,</li> </ul>

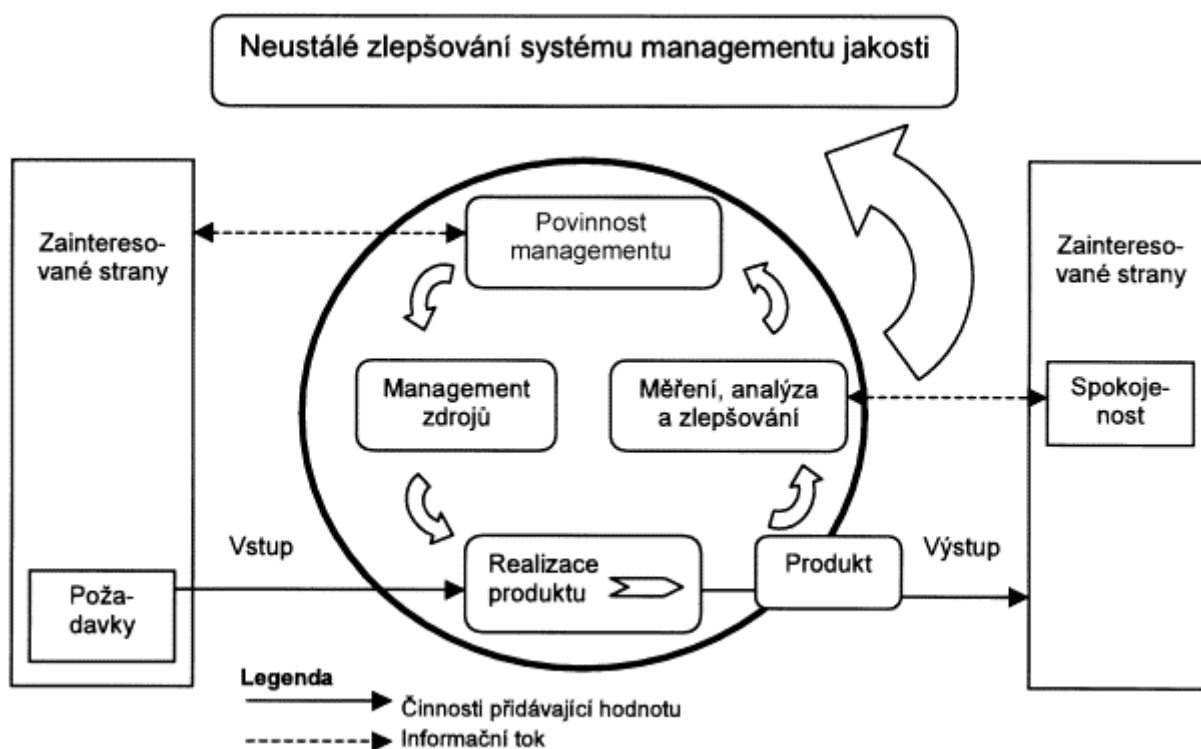


- důvěru zainteresovaných stran v efektivnost a účinnost organizace, prokazovanou finančním a sociálním prospěchem vyplývajícím z výkonnosti organizace, životním cyklem produktu a dobrým jménem organizace,	- confidence of interested parties in the effectiveness and efficiency of the organization, as demonstrated by the financial and social benefits from the organization's performance, product life cycle, and reputation,
---	---

- schopnost vytvořit hodnotu jak pro organizaci, tak pro její dodavatele a to optimalizací nákladů a zdrojů, stejně jako pružností a rychlostí společných reakcí na měnící se trhy.	- ability to create value for both the organization and its suppliers by optimization of costs and resources as well as flexibility and speed of joint responses to changing markets.
<b>0.2 Procesní přístup</b>	<b>0.2 Process approach</b>
Tato mezinárodní norma podporuje přijímání procesního přístupu při vývoji, uplatňování a zlepšování efektivnosti a účinnosti systému managementu jakosti s cílem zvýšit spokojenost zainteresované strany plněním jejích požadavků.	This International Standard promotes the adoption of a process approach when developing, implementing and improving the effectiveness and efficiency of a quality management system to enhance interested party satisfaction by meeting interested party requirements.
Aby organizace fungovala efektivně a účinně, musí identifikovat a řídit mnoho vzájemně propojených činností. Činnost, která využívá zdroje a je řízena za účelem přeměny vstupů na výstupy, je považována za proces. Výstup z jednoho procesu často přímo tvoří vstup pro další proces.	For an organization to function effectively and efficiently, it has to identify and manage numerous linked activities. An activity using resources, and managed in order to enable the transformation of inputs into outputs, is considered as a process. Often the output from one process directly forms the input to the next.
Aplikace systému procesů v rámci organizace spolu s identifikací těchto procesů, jejich vzájemným působením a řízením lze nazývat „procesní přístup“.	The application of a system of processes within an organization, together with the identification and interactions and managing of these processes can be referred to as the "process approach".
Výhodou procesního přístupu je nepřetržitě řízení vazeb mezi jednotlivými procesy v rámci systému procesů, jakož i jejich kombinování a vzájemné působení.	An advantage of the process approach is the ongoing control that it provides over the linkage between the individual processes within the system of processes, as well as their combination and interaction.
Takový přístup, je-li použit v rámci systému managementu jakosti, zdůrazňuje důležitost	When used within a quality management system, such an approach emphasizes the importance of
a) pochopení požadavků a jejich plnění,	a) understanding and fulfilling the requirements,
b) potřeby zvažovat procesy z hlediska přidané hodnoty,	b) the need to consider processes in terms of added value,
c) dosahování zvýšení výkonnosti a efektivnosti procesů a	c) obtaining results of process performance and effectiveness, and

d) neustálého zlepšování procesů na základě objektivního měření.	d) continual improvement of processes based on objective measurement.
Na obrázku 1 je znázorněn systém procesně orientovaného managementu jakosti, který je popisován v normách souboru ISO 9000. Z této ilustrace je zřejmé, že zainteresované strany (zákazníci) hrají významnou roli při stanovení požadavků jako vstupů pro organizaci. Monitorování spokojenosti zainteresovaných stran vyžaduje vyhodnocování informací, které se týkají vnímání zainteresovaných stran, pokud jde o míru, jakou jejich potřeby a očekávání byly organizací splněny. Model uvedený na obrázku 1 pokrývá všechny požadavky této mezinárodní normy, avšak procesy neznázorňuje na podrobné úrovni.	The model of a process-based quality management system shown in Figure 1 illustrates the process linkages presented in clauses 4 to 8. This illustration shows that interested parties play a significant role in defining requirements as inputs. Monitoring the satisfaction of interested parties requires the evaluation of information relating to the perception of interested parties as to whether the organization has met their requirements. The model shown in Figure 1 does not show processes at a detailed level.

Strana 9



Obrázek 1 - Model procesně orientovaného systému managementu jakosti

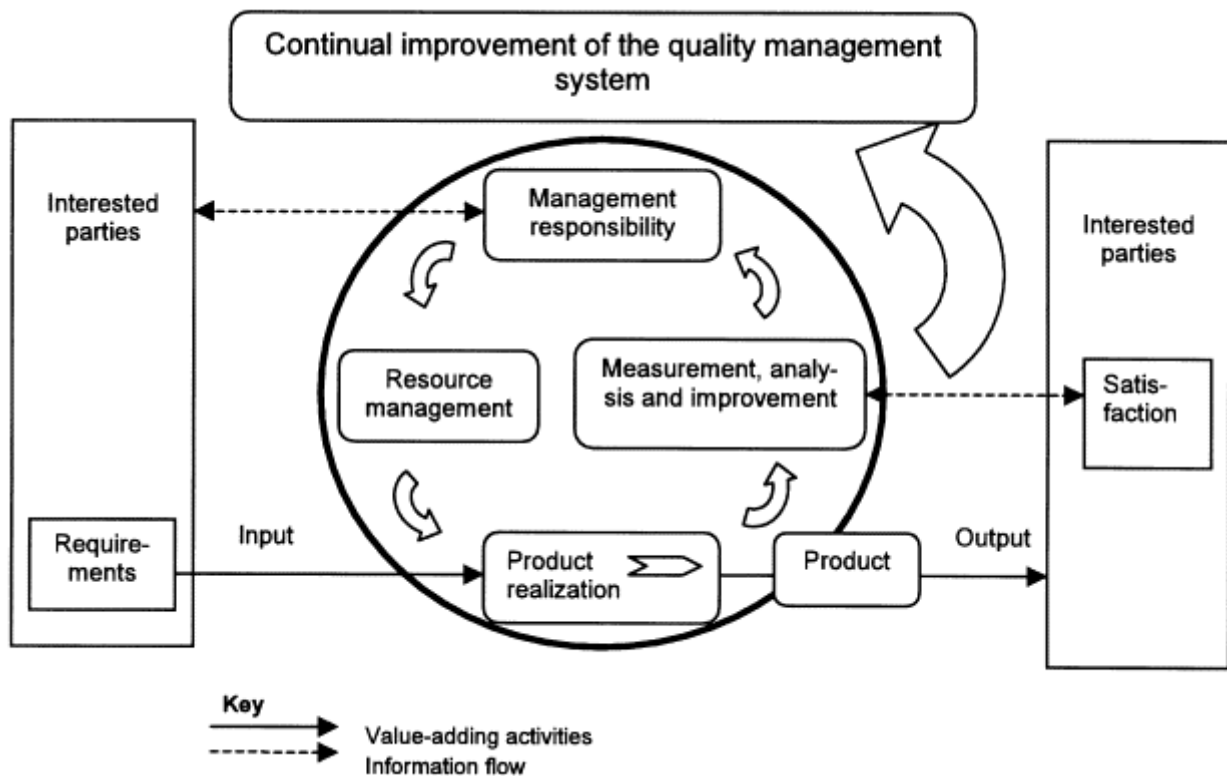


Figure 1 - Model of a process-based quality management system

0.3 Vztah k ISO 9001	0.3 Relationship with ISO 9001
<p>Současná vydání ISO 9001 a ISO 9004 byla vypracována jako konzistentní dvojice norem pro systém managementu jakosti; obě normy jsou navrženy tak, aby se navzájem doplňovaly, mohou se však používat i nezávisle. Ačkoli uvedené mezinárodní normy mají rozdílné oblasti použití, mají podobnou strukturu, aby je bylo možné aplikovat jako konzistentní dvojici.</p>	<p>The present editions of ISO 9001 and ISO 9004 have been developed as a consistent pair of quality management system standards which have been designed to complement each other, but can also be used independently. Although the two International Standards have different scopes, they have similar structures in order to assist their application as a consistent pair.</p>
<p>V ISO 9001 jsou specifikovány požadavky na systém managementu jakosti, který mohou organizace používat pro interní aplikaci, certifikaci nebo pro smluvní účely. Tato norma je zaměřena na efektivnost systému managementu jakosti při plnění požadavků zákazníka.</p>	<p>ISO 9001 specifies requirements for a quality management system that can be used for internal application by organizations, or for certification, or for contractual purposes. It focuses on the effectiveness of the quality management system in meeting customer requirements.</p>

<p>V ISO 9004 je uveden návod na širší rozsah cílů systému managementu jakosti, než poskytuje ISO 9001, zejména při neustálém zlepšování celkové výkonnosti a účinnosti organizace, stejně jako její efektivnosti. ISO 9004 se doporučuje jako návod pro organizace, jejichž vrcholové vedení chce směřovat nad rámec požadavků ISO 9001 ve snaze neustále zlepšovat výkonnost. Norma však není určena pro účely certifikace ani pro smluvní účely.</p>	<p>ISO 9004 gives guidance on a wider range of objectives of a quality management system than does ISO 9001, particularly for the continual improvement of an organization's overall performance and efficiency, as well as its effectiveness. ISO 9004 is recommended as a guide for organizations whose top management wishes to move beyond the requirements of ISO 9001, in pursuit of continual improvement of performance. However, it is not intended for certification or for contractual purposes.</p>
<p>Další výhodou pro uživatele je zahrnutí základních požadavků ISO 9001 do následujícího textu. Tyto požadavky jsou uvedeny v rámečku za srovnatelným článkem této mezinárodní normy. Informace s označením „POZNÁMKA“ slouží jako návod pro pochopení nebo objasnění.</p>	<p>For further benefit to the user, the basic content of the ISO 9001 requirements are included in boxed text following the comparable clause in this International Standard. Information marked "NOTE" is for guidance in understanding or clarification.</p>
<p><b>0.4 Kompatibilita s jinými systémy managementu</b></p>	<p><b>0.4 Compatibility with other management systems</b></p>
<p>Tato mezinárodní norma neobsahuje návod specifický pro jiné systémy managementu, jako je například návod, který je vlastní environmentálnímu managementu, managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, managementu financí nebo managementu rizik. Nicméně tato mezinárodní norma umožňuje organizaci sladit svůj vlastní systém managementu jakosti s příslušnými systémy managementu nebo jej do něho začlenit. Je možné, aby organizace přizpůsobila svůj existující systém managementu tak, aby vytvořila systém managementu jakosti, který vyhovuje směrnicím uvedeným v této mezinárodní normě.</p>	<p>This International Standard does not include guidance specific to other management systems, such as those particular to environmental management, occupational health and safety management, financial management, or risk management. However, this International Standard enables an organization to align or integrate its own quality management system with related management systems. It is possible for an organization to adapt its existing management system(s) in order to establish a quality management system that follows the guidelines of this International Standard.</p>