


# ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.120.10; 13.020.10

**Duben**

**2003**

	Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu	ČSN EN ISO 19011  01 0330
---	--	------------------------------------

idt ISO 19011:2002

Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et /ou de management environnemental

Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen

Tato norma je českou verzí evropské normy EN ISO 19011:2002. Evropská norma EN ISO 19011:2002 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN ISO 19011:2002. The European Standard EN ISO 19011:2002 has the status of a Czech Standard.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO 10011-1 (01 0330) z dubna 1992, ČSN ISO 10011-2 (01 0330) z června 1992, ČSN ISO 10011-3 (01 0330) z června 1992, ČSN EN ISO 14010 (01 0910) z června 1997, ČSN EN ISO 14011 (01 0911) z června 1997 a ČSN EN ISO 14012 (01 0912) z června 1997.

© Český normalizační institut,

2003

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

**66858**

## Národní předmluva

### Citované normy

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

ISO 14050:2002 dosud nezavedena<sup>\*)</sup>

### Vypracování normy

Zpracovatel: Doc. Ing. Jan Kožíšek, CSc.

Technická normalizační komise: TNK 6 Řízení jakosti

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

---

<sup>\*)</sup> Do ČSN bylo zavedeno předchozí vydání této normy ISO 14050:1998 zavedena v ČSN ISO 14050:1999 (01 0950)  
Environmentální management - Slovník.

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN ISO 19011 Říjen 2002
---	----------------------------

ICS 03.120.20; 13.020.10  
14011:1996,

Nahrazuje EN ISO 14010:1996, EN ISO

EN ISO 14012:1996, EN 30011-1:1993,  
EN 30011-2:1993 a EN 30011-3:1993

Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu (ISO 19011:2002)

Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing (ISO 19011:2002)

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et /ou de management environnemental (ISO 19011:2002)

Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen (ISO 19011:2002)

Tato evropská norma byla schválena CEN 2002-09-09.

Členové CEN jsou povinni splnit Vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se musí této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací dát status národní normy. Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru nebo u kteréhokoliv 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, Irsko, Islandu, Itálie, Lucemburska, Malty, 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**

© 2002 CEN. Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky Ref. č.

EN ISO 19011:2002 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

Předmluva	Foreword
Tento dokument (ISO 19011:2002) byl vypracován technickou komisí ISO/TC 176 „Management jakosti a prokazování jakosti“ a ISO/TC 207 „Environmentální management“ ve spolupráci s CMC.	This document (ISO 19011:2002) has been prepared by Technical Committees ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“ and ISO/TC 207 „Environmental management“ in collaboration with CMC.
Této evropské normě je nutno nejpozději do dubna 2003 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 dubna 2003.	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 April 2003, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by April 2003.
Tento dokument nahrazuje EN ISO 14010:1996, EN ISO 14011:1996, EN ISO 14012:1996, EN 30011-1:1993, EN 30011-2:1993 a EN 30011-3:1993.	This document supersedes EN ISO 14010:1996, EN ISO 14011:1996, EN ISO 14012:1996, EN 30011-1:1993, EN 30011-2:1993 and EN 30011-3:1993.

Podle vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Lucemburska, Německo, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecko, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarska.	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, Malta, Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom.
Oznámení o schválení	Endorsement notice
Text ISO 19011:2002 byl schválen CEN jako EN ISO 19011:2002 bez jakýchkoliv modifikací.	The text of ISO 19011:2002 has been approved by CEN as EN ISO 19011:2002 without any modifications.
POZNÁMKA Seznam normativních odkazů na mezinárodní normy je uveden 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 (členských organizací 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 navrhují podle pravidel uvedených ve směrnících ISO/IEC, části 3.	International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 3.
Hlavním úkolem technických komisí je připravovat mezinárodní normy. Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozasílají členským orgánům k hlasování. Zveřejnění mezinárodní normy vyžaduje schválení alespoň 75 % hlasujících členů.	The main task of technical committees is to prepare International Standards. Draft International Standards accepted 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 members casting a vote.

Upozorňuje se na možnost, že některé části této technické normy mohou být předmětem patentových práv. ISO není odpovědná za identifikování jakýchkoli nebo všech 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.
--	--

<p>ISO 19011 byla vypracována společně technickou komisí ISO/TC 176 <i>Management jakosti a prokazování jakosti</i>, subkomisí SC 3 <i>Podpůrné technologie</i> a technickou komisí ISO/TC 207 <i>Environmentální management</i>, subkomisí SC 2 <i>Environmentální auditování a vyšetřování environmentálních vztahů</i>.</p>	<p>ISO 19011 was prepared jointly by Technical Committee ISO/TC 176, <i>Quality management and quality assurance</i>, Subcommittee SC 3, <i>Supporting technologies</i>, and Technical Committee ISO/TC 207, <i>Environmental management</i>, Subcommittee SC 2, <i>Environmental auditing and related environmental investigations</i></p>
<p>Toto první vydání ISO 19011 ruší a nahrazuje ISO 10011-1:1990, ISO 10011-2:1991, ISO 10011-3:1991, ISO 14010:1996, ISO 14011:1996 a ISO 14012:1996.</p>	<p>This first edition of ISO 19011 cancels and replaces ISO 10011-1:1990, ISO 10011-2:1991, ISO 10011-3:1991, ISO 14010:1996, ISO 14011:1996 and ISO 14012:1996.</p>



## Úvod

Mezinárodní normy řady ISO 9000 a ISO 14000 zdůrazňují význam auditů jako nástroje managementu pro monitorování a ověřování efektivního uplatňování politiky jakosti a/nebo environmentální politiky organizace.

Audity jsou také nedílnou součástí činností posuzování shody jak při externí certifikaci/registraci, tak i při hodnocení dodavatelského řetězce a dozoru nad ním. Tato mezinárodní norma poskytuje návod pro řízení programů auditů, provádění interních nebo externích auditů systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu, a rovněž pro odbornou způsobilost a hodnocení auditorů.

Je určena k použití širokému okruhu potenciálních uživatelů, včetně auditorů, organizací zavádějících systémy managementu jakosti a/nebo environmentálního managementu, organizací, které potřebují provádět auditů systémů managementu jakosti a/nebo environmentálního managementu ze smluvních důvodů a organizací účastnících se školení/výcviku a certifikace auditorů, certifikace/ registrace systémů managementu, akreditace nebo normalizace v oblasti posuzování shody.

Návod v této mezinárodní normě je záměrně přizpůsobitelný. Jak je uvedeno na různých místech v textu, použití této směrnice může být rozdílné podle velikosti, povahy a složitosti auditované organizace, stejně tak jako podle cílů a předmětu prováděných auditů.

V této mezinárodní normě jsou formou praktických poučení v rámečku uvedeny doplňující návody nebo příklady specifických situací. V některých případech je záměrem podpořit používání této mezinárodní normy v malých organizacích.

## Introduction

The ISO 9000 and ISO 14000 series of International Standards emphasize the importance of audits as a management tool for monitoring and verifying the effective implementation of an organization's quality and/or environmental policy.

Audits are also an essential part of conformity assessment activities such as external certification/registration and of supply chain evaluation and surveillance. This International Standard provides guidance on the management of audit programmes, the conduct of internal or external audits of quality and/or environmental management systems, as well as on the competence and evaluation of auditors.

It is intended to apply to a broad range of potential users, including auditors, organizations implementing quality and/or environmental management systems, organizations needing to conduct audits of quality and/or environmental management systems for contractual reasons, and organizations involved in auditor certification or training, in certification/registration of management systems, in accreditation or in standardization in the area of conformity assessment.

The guidance in this International Standard is intended to be flexible. As indicated at various points in the text, the use of these guidelines can differ according to the size, nature and complexity of the organizations to be audited, as well as the objectives and scopes of the audits to be conducted.

Throughout this International Standard, supplementary guidance or examples on specific topics are provided in the form of practical help in boxed text. In some instances, this is intended to support the use of this International Standard in small organizations.

<p>Kapitola 4 popisuje zásady auditování. Tyto zásady pomáhají uživatelům, využívat základní podstatu auditování a je proto nezbytným úvodem ke kapitolám 5, 6 a 7. Kapitola 5 poskytuje návod k řízení programů auditů a zahrnuje otázky jako určení odpovědnosti za řízení programů auditů, stanovení cílů programu auditů, koordinaci auditorských činností a poskytnutí dostatečných zdrojů pro tým auditorů.</p> <p>Kapitola 6 poskytuje návod k provádění auditů systémů managementu jakosti a/nebo environmentálního managementu včetně výběru týmů auditorů.</p> <p>Kapitola 7 poskytuje návod k získání odborné způsobilosti auditora a popisuje proces hodnocení auditorů.</p>	<p>Clause 4 describes the principles of auditing. These principles help the user to appreciate the essential nature of auditing and they are a necessary prelude to clauses 5, 6 and 7. Clause 5 provides guidance on managing audit programmes and covers such issues as assigning responsibility for managing audit programmes, establishing the audit programme objectives, coordinating auditing activities and providing sufficient audit team resources.</p> <p>Clause 6 provides guidance on conducting audits of quality and/or environmental management systems, including the selection of audit teams.</p> <p>Clause 7 provides guidance on the competence needed by an auditor and describes a process for evaluating auditors.</p>
<p>Jsou-li systémy managementu jakosti a environmentálního managementu zavedeny společně, je na rozhodnutí uživatele této mezinárodní normy, zda budou audit systémy managementu jakosti a environmentálního managementu prováděny odděleně nebo společně.</p>	<p>Where quality and environmental management systems are implemented together, it is at the discretion of the user of this International Standard as to whether the quality management system and environmental management system audits are conducted separately or together.</p>
<p>Ačkoliv se tato mezinárodní norma používá k auditování systémů managementu jakosti a/nebo systémů environmentálního managementu, je na zvážení uživatele, zda přizpůsobí nebo rozšíří tento návod tak, aby byl použitelný pro jiné typy auditů, včetně auditů jiných systémů managementu.</p>	<p>Although this International Standard is applicable to the auditing of quality and/or environmental management systems, the user can consider adapting or extending the guidance provided herein to apply to other types of audits, including other management system audits.</p>
<p>Tato mezinárodní norma poskytuje pouze návod, uživatelé ji však mohou využít k návrhu svých vlastních požadavků vztahujících se k auditu. Kromě toho mohou v této mezinárodní normě nalézt užitečné návody všechny organizace nebo jedinci, kteří mají zájem monitorovat shodu s požadavky, například shodu se specifikacemi produktu nebo se zákony a předpisy.</p>	<p>This International Standard provides only guidance, however, users can apply this to develop their own audit-related requirements. In addition, any other individual or organization with an interest in monitoring conformance to requirements, such as product specifications or laws and regulations, may find the guidance in this International Standard useful.</p>