

**2005**

Směrnice pro výběr poradců v systému managementu kvality a pro využívání jejich služeb

ČSN  
ISO 10019

01 0338

Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services

Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 10019:2005. Mezinárodní norma ISO 10019:2005 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 10019:2005. The International Standard ISO 10019:2005 has the status of a Czech Standard.



© Český normalizační institut, 2005

**73971**

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

Základy, zásady a slovník (idt ISO 9000:2000)

Vypracování normy

Zpracovatel: QES s.r.o., IČ 48025003, Ing. Otakar Hrudka

Technická normalizační komise: TNK 6 Management kvality

Pracovník normalizačního institutu: Ing. Jaroslav Skopal, CSc.

Strana 3

---

## MEZINÁRODNÍ NORMA

Směrnice pro výběr poradců v systému managementu  
kvality a pro využívání jejich služeb

ISO 10019

2005-01

ICS 21.200

### **Odmítnutí odpovědnosti za PDF**

Tento soubor PDF může obsahovat vložené znaky. V souladu s licenční politikou Adobe je přípustné tento soubor tisknout nebo prohlížet, nesmí být však editován, pokud nejsou vložené znaky opatřeny licencí a nejsou nainstalovány v počítači, na kterém se editace provádí. Stažením tohoto souboru na lokální počítač přijímají strany odpovědnost za neporušování licenční politiky Adobe.

Ústřední sekretariát ISO nepřijímá v této souvislosti žádnou odpovědnost. Adobe je obchodní značka společnosti Adobe Systems Incorporated. Podrobnosti o softwarových produktech, které byly použity při vytváření tohoto PDF souboru, lze nalézt ve všeobecných informacích vztahujících se k tomuto souboru; parametry pro vytváření PDF souborů byly optimalizovány pro tisk.

Veškerá pozornost byla věnována tomu, aby byl soubor vhodný pro používání všemi členy ISO. V případě nepravděpodobné události a zjištění souvisejícího problému zašlete, prosím, informaci Ústřednímu sekretariátu na níže uvedenou adresu

© ISO 2005

### **PDF disclaimer**

This PDF file may contain embedded typefaces. In accordance with Adobe's licensing policy, this file may be printed or viewed but shall not be edited unless the typefaces which are embedded are licensed to and installed on the computer performing the editing. In downloading this file, parties accept therein the responsibility of not infringing Adobe's licensing policy.

The ISO Central Secretariat accepts no liability in this area. Adobe is a trademark of Adobe Systems Incorporated. Details of the software products used to create this PDF file can be found in the General Info relative to the file; the PDF-creation parameters were optimized for printing. Every care has been taken to ensure that the file is suitable for use by ISO member bodies. In the unlikely event that a problem relating to it is found, please inform the Central Secretariat at the address given below.

© ISO 2005

Všechna práva vyhrazena. Pokud není jinak stanoveno, žádná z částí této publikace se nesmí reprodukovat nebo využívat v jakékoliv formě nebo jakýmikoliv prostředky, elektronicky nebo mechanicky, včetně fotokopii a mikrofilmu bez písemného souhlasu orgánu na dále uvedené adrese či orgánu zastupujícího ISO v členské zemi žadatele.

ISO copyright office  
Case postale 56 CH-1211 Geneva 20  
tel.: +41 22 749 01 11  
fax: +41 22 749 09 47  
e-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)  
Publikováno ve ©výcarsku

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)  
Published in Switzerland

Strana 4

---

## Obsah

Strana

## Contents

Page

<b>1</b>	Předmět	<b>1</b>	Scope
	normy.....		.....
<b>2</b>	Normativní	<b>2</b>	Normative
	odkazy.....		references.....
<b>3</b>	Termíny a	<b>3</b>	Terms and
	definice.....		definitions.....
<b>4</b>	Výběr poradce pro systém managementu	<b>4</b>	Selection of a quality management
	kvality		system
	.....		consultant.....
<b>4.1</b>	Vstup do procesu	<b>4.1</b>	Input to the selection
	výběru.....		process.....
<b>4.2</b>	Odborná způsobilost	<b>4.2</b>	Competence of the
	poradce.....		consultant.....
<b>4.3</b>	Etické	<b>4.3</b>	Ethical
	úvahy.....		considerations.....
	.....		.....
<b>5</b>	Využívání služeb poradce v systému	<b>5</b>	Use of the quality management system
	managementu		consultant's
	kvality.....		services.....
<b>5.1</b>	Služby	<b>5.1</b>	Consultant's
	poradce.....		services.....
<b>5.2</b>	Smlouva na služby	<b>5.2</b>	Contract for consultant's
	poradce.....		services.....
<b>5.3</b>	Užitečné úvahy o službách	<b>5.3</b>	Useful considerations for consultant's
	poradce.....		services
	.....		.....
<b>Příloha A</b>	(informativní) Obvyklé činnosti	<b>Annex A</b>	(informative) Typical activities of
	poradců		quality
	v systému managementu		management system consultants.....
	kvality.....		.....
<b>Příloha B</b>	(informativní) Hodnocení poradců	<b>Annex B</b>	(informative) Evaluation of quality
	v systému managementu		management system consultants.....
	kvality.....		.....
	Bibliografie		Bibliography
	.....		.....
	26		26

### Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle vypracovávají 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 elektro-technice.

Mezinárodní normy jsou navrhovány v souladu s pravidly uvedenými v části 2 Směrnic ISO/IEC.

Hlavním úkolem technických komisí je vypracování mezinárodních norem. Návrhy mezinárodních norem, přijaté technickými komisemi, se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících členů.

Pozornost je věnována možnosti, že některé prvky tohoto dokumentu mohou podléhat patentovému právu. ISO není odpovědná za zjištění žádného takového patentového práva, ani všech takových patentových práv. ISO 10019 byla vypracována technickou komisí ISO/TC 176 *Management kvality*, subkomisí SC 3 *Podpůrné technologie*.

### Foreword

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.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of technical committees is to prepare International Standards. 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.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO 10019 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, Quality management and quality assurance, Subcommittee SC 3, Supporting technologies.

### Úvod

### Introduction

Při realizaci systému managementu kvality se některé organizace spoléhají na své vlastní zaměstnance, avšak některé využívají služeb externích poradců. Výběr poradce organizací je důležitý proto, aby výsledný systém managementu kvality byl způsobilý co nejúčinněji a nejefektivněji plnit naprogramované cíle organizace. I když organizace využívá služeb poradce v systému managementu kvality, jsou klíčovými faktory při realizaci systému managementu kvality zapojení, osobní angažovanost a aktivita vrcholového vedení organizace.

Cílem této mezinárodní normy je poskytnout návod, jaké faktory brát v úvahu při výběru poradce pro systém managementu kvality. Tuto normu mohou využívat organizace při výběru poradce pro systém managementu kvality, který je schopen plnit konkrétní potřeby, očekávání a cíle při realizaci systému managementu kvality. Kromě toho mohou tuto normu používat

- a) poradci pro systém managementu kvality, jako směrnici pro poskytování poradenství pro systém managementu kvality a
- b) poradenské organizace při výběru poradců pro systém managementu kvality.

In the realization of a quality management system, some organizations choose to rely on their own personnel but some use the services of external consultants. The selection of a consultant by an organization is important for ensuring that the resulting quality management system is capable of meeting the organization's planned objectives in the most efficient and effective manner. Even when using the services of a quality management system consultant, the involvement and commitment of the organization's top management are key factors for a quality management system realization.

This International Standard aims to provide guidance on the factors to be taken into consideration when selecting a quality management system consultant. It can be used by organizations in the selection of a quality management system consultant who is able to meet their specific needs, expectations and objectives in the realization of quality management system. It can additionally be used by

- a) quality management system consultants as guidelines to quality management system consulting, and
- b) consulting organizations for the selection of quality management system consultants.

## 1 Předmět normy

Tato mezinárodní norma poskytuje návod k výběru poradců pro systém managementu kvality a k využívání jejich služeb.

Účelem této mezinárodní normy je pomoci organizacím při výběru poradce v systému managementu kvality. Norma uvádí návod k procesu hodnocení odborné způsobilosti poradce v systému managementu kvality a dává jistotu, že potřeby a očekávání organizace z hlediska služeb poradce budou splněny.

**POZNÁMKA 1** Tato mezinárodní norma není určena k použití pro účely certifikace.

## 1 Scope

This International Standard provides guidance for the selection of quality management system consultants and the use of their services.

It is intended to assist organizations when selecting a quality management system consultant. It gives guidance on the process for evaluating the competence of a quality management system consultant and provides confidence that the organization's needs and expectations for the consultant's services will be met.

**NOTE 1** This International Standard is not intended to be used for certification purposes.

POZNÁMKA 2 Tato mezinárodní norma se týká realizace systému managementu kvality, ale současně by mohla být po určité úpravě používána i při realizaci jakýchkoli dalších systémů managementu.

NOTE 2 This International Standard addresses the realization of a quality management system but, at the same time, could be used with appropriate adaptation for the realization of any other management systems.

---

-- Vynechaný text --