

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.120.10 **Květen 2010**

Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality

ČSN
EN ISO 9004
01 0324

idt ISO 9004:2009

Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach

Gestion des performances durables d'un organisme – Approche de management par la qualité

Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation – Ein Qualitätsmanagementansatz

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy EN ISO 9004:2009. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard EN ISO 9004:2009. It was translated by Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN ISO 9004 (01 0324) ze srpna 2001 a ČSN EN ISO 9004 ed. 2 (01 0324) z března 2002.

Národní předmluva

Změny proti předchozím normám

Text normy ISO 9004:2009 byl oproti ISO 9004:2000 zcela přepracován. Norma nadále neuvádí texty z ISO 9001, které byly rozšířeny s cílem poskytnout návod na zlepšování systému managementu kvality. Místo toho se zaměřuje na rozšíření pohledu na systém managementu kvality o takové prvky, jako je například sebehodnocení, management znalostí, inovace, nebo rovnoměrné plnění očekávání a požadavků zákazníků a dalších zainteresovaných stran.

Informace o citovaných normativních dokumentech

ISO 9000 zavedena v ČSN EN ISO 9000 (01 0300) Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník

Související ČSN

ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu kvality – Požadavky

ČSN ISO 10014 (01 0335) Management kvality – Směrnice pro dosahování finančních a ekonomických přínosů

ČSN ISO 10015 (01 0337) Management jakosti – Směrnice pro výcvik

ČSN EN ISO 14001 (01 0901) Systémy environmentálního managementu – Požadavky s návodem pro použití

ČSN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

Upozornění na národní poznámky

Do normy byly k článkům 6.7.2 a 6.7.3 doplněny informativní národní poznámky.

Vypracování normy

Zpracovatel: Fakulta podnikohospodářská Vysoké školy ekonomické v Praze, IČ 61384399, Ing. Ondřej Hykš

Technická normalizační komise: TNK 6 Management kvality a prokazování kvality

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Soňa Húsková

EVROPSKÁ NORMA EN ISO 9004

EUROPEAN STANDARD

NORME EUROPÉENNE

EUROPÄISCHE NORM Listopad 2009

ICS 03.120.10 Nahrazuje EN ISO 9004:2000

Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality

Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach

Gestion des performances durables d'un organisme – Approche de management par la qualité Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation – Ein Qualitätsmanagementansatz

Tato evropská norma byla schválena CEN 2009-10-01.

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, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, 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: Avenue Marnix 17, B-1000 Brusel

© 2009 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky Ref. č.
EN ISO 9004:2009 E
jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Předmluva

Tento dokument (EN ISO 9004:2009) byl připraven technickou komisí ISO/TC 176 „Management kvality a prokazování kvality“.

Této evropské normě je nutno nejpozději do května 2010 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 května 2010.

Upozorňuje se na možnost, že některé součásti tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CEN (nebo CENELEC) nenese žádnou odpovědnost za jejich identifikaci.

Tento dokument nahrazuje EN ISO 9004:2000.

Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarsko.

Oznámení o schválení

Text normy ISO 9004:2009 byl schválen CEN jako EN ISO 9004:2009 bez jakýchkoliv modifikací.

Obsah

Strana

Úvod 6

1 Předmět 10

2 Citované normativní dokumenty 10

3 Termíny a definice 10

4 Řízení udržitelného úspěchu organizace 10

4.1 Obecně 10

4.2 Udržitelný úspěch 11

4.3 Prostředí organizace 12

4.4 Zainteresované strany, potřeby a očekávání 12

5 Strategie a politika 13

5.1 Obecně 13

5.2 Formulování strategie a politiky 13

5.3 Rozšiřování strategie a politiky 14

5.4 Komunikace o strategii a politice 15

Foreword

This document (EN ISO 9004:2009) has been prepared by Technical Committee ISO/TC 176 “Quality management and quality assurance”.

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 May 2010, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by May 2010.

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

This document supersedes EN ISO 9004:2000.

According to the CEN/CENELEC Internal Regulations, the national standards organizations of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Bulgaria, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom.

Endorsement notice

The text of ISO 9004:2009 has been approved by CEN as a EN ISO 9004:2009 without any modification.

Contents

Page

Introduction 6

1 Scope 10

2 Normative references 10

3 Terms and definitions 10

4 Managing for the sustained success of an organization 10

4.1 General 10

4.2 Sustained success 11

4.3 The organization,s environment 12

4.4 Interested parties, needs and expectations 12

5 Strategy and policy 13

5.1 General 13

5.2 Strategy and policy formulation 13

5.3 Strategy and policy deployment 14

5.4 Strategy and plicy communication 15

6	Management zdrojů	15
6.1	Obecně	15
6.2	Finanční zdroje	16
6.3	Lidé v organizaci	16
6.4	Partneři a dodavatelé	18
6.5	Infrastruktura	19
6.6	Pracovní prostředí	19
6.7	Znalosti, informace a technologie	20
6.8	Přírodní zdroje	21
7	Management procesů	22
7.1	Obecně	22
7.2	Plánování a řízení procesů	22
7.3	Odpovědnosti a pravomoci v rámci procesů	23
8	Monitorování, měření, analýza a přezkoumávání	23
8.1	Obecně	23
8.2	Monitorování	23
8.3	Měření	24
8.4	Analýza	27
8.5	Přezkoumávání informací z monitorování, měření a analýz	28
9	Zlepšování, inovace a učení se	29
9.1	Obecně	29
9.2	Zlepšování	29
9.3	Inovace	30
9.4	Učení se	31
Příloha A	Nástroj pro sebehodnocení	32
Příloha B	Principy managementu kvality	61
Příloha C	Vzájemné vazby mezi ISO 9004:2009 a ISO 9001:2008	66

Bibliografie 69

Úvod

Tato mezinárodní norma poskytuje návod, který má sloužit jako podpora při dosahování udržitelného úspěchu jakékoli organizace působící v komplexním, náročném a stále se měnícím prostředí přístupem managementu kvality.

Udržitelného úspěchu organizace dosahuje svou schopností dlouhodobě a rovnoměrně plnit potřeby a očekávání svých zákazníků a dalších zainteresovaných stran. Udržitelného úspěchu lze dosáhnout efektivním řízením organizace, věnováním pozornosti jejímu prostředí, učení se a vhodnou aplikací zlepšování nebo inovací, případně obojího.

Tato mezinárodní norma propaguje sebehodnocení jako důležitý nástroj přezkoumávání úrovně vyspělosti organizace. Toto sebehodnocení zahrnuje vedení a řízení organizace, strategii, systém managementu, zdroje a procesy, aby bylo možné identifikovat silné a slabé stránky a příležitosti pro zlepšování nebo inovace, případně obojí.

Tato mezinárodní norma se na management kvality dívá ze širšího pohledu než ISO 9001; zohledňuje potřeby a očekávání všech zainteresovaných stran a poskytuje návod k systematickému a neustálému zlepšování celkové výkonnosti organizace. Rozšířený model procesně orientovaného systému managementu kvality, který propojuje prvky ISO 9001 a ISO 9004 je uveden na obrázku 1.

6	Resource management	15
6.1	General	15
6.2	Financial resources	16
6.3	People in the organizations	16
6.4	Partners and suppliers	18
6.5	Infrastructure	19
6.6	Work environment	19
6.7	Knowledge, information and technology	20
6.8	Natural resources	21
7	Process management	22
7.1	General	22
7.2	Process planning and control	22
7.3	Process responsibility and authority	23
8	Monitoring, measurement, analysis and review	23
8.1	General	23
8.2	Monitoring	23
8.3	Measurement	24
8.4	Analysis	27
8.5	Review of information from monitoring, measurement and analysis	28
9	Improvement, innovation and learning	29
9.1	General	29
9.2	Improvement	29
9.3	Innovation	30
9.4	Learning	31
Annex A	Self-assessment tool	32
Annex B	Quality management principles	61
Annex C	Correspondence between ISO 9004:2009 and ISO 9001:2008	66

Bibliography 69

Introduction

This International Standard provides guidance to support the achievement of sustained success for any organization in a complex, demanding, and ever-changing environment, by a quality management approach.

The sustained success of an organization is achieved by its ability to meet the needs and expectations of its customers and other interested parties, over the long term and in a balanced way. Sustained success can be achieved by the effective management of the organization, through awareness of the organization's environment, by learning, and by the appropriate application of either improvements, or innovations, or both.

This International Standard promotes self-assessment as an important tool for the review of the maturity level of the organization, covering its leadership, strategy, management system, resources and processes, to identify areas of strength and weakness and opportunities for either improvements, or innovations, or both.

This International Standard provides a wider focus on quality management than ISO 9001; it addresses the needs and expectations of all relevant interested parties and provides guidance for the systematic and continual improvement of the organization's overall performance. An extended model of a process-based quality management system incorporating the elements of ISO 9001 and ISO 9004 is given in Figure 1.

Tato mezinárodní norma byla vytvořena tak, aby byla udržena její konzistence s ISO 9001 a aby byla kompatibilní s dalšími normami systémů managementu. Normy systémů managementu se navzájem doplňují, ale mohou být použity i nezávisle na sobě.

Příloha A poskytuje organizacím nástroj pro sebehodnocení jejich silných a slabých stránek, stanovení úrovně vyspělosti a identifikování příležitostí pro zlepšování a inovace.

Příloha B obsahuje popis principů managementu kvality, které jsou základem norem managementu kvality vytvořených ISO/TC 176.

Příloha C ukazuje, kapitolu po kapitole, vzájemné vazby a souvislosti mezi ISO 9001:2008 a touto mezinárodní normou.

Řízení udržitelného úspěchu organizace - Přístup managementu kvality

1 Předmět

Tato mezinárodní norma poskytuje organizacím návod, jak podpořit dosahování udržitelného úspěchu přístupem managementu kvality. Lze ji aplikovat na jakoukoli organizaci, bez ohledu na její velikost, typ a činnost.

Tato mezinárodní norma není určena pro účely certifikace, tvorby předpisů nebo pro smluvní účely.

This International Standard has been developed to maintain consistency with ISO 9001 and be compatible with other management system standards. Such standards complement each other, but can also be used independently.

Annex A provides a tool for organizations to self-assess their own strengths and weaknesses, to determine their level of maturity, and to identify opportunities for improvement and innovation.

Annex B provides a description of the quality management principles that are the basis of the quality management standards prepared by ISO/TC 176.

Annex C gives a clause by clause correspondence between ISO 9001:2008 and this International Standard.

Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach

1 Scope

This International Standard provides guidance to organizations to support the achievement of sustained success by a quality management approach. It is applicable to any organization, regardless of size, type and activity.

This International Standard is not intended for certification, regulatory or contractual use.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.