

# ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.080.20; 03.100.10

**Květen**

**2006**

Dopravní služby - Návod pro aplikaci EN ISO 9001:2000 v oblasti silniční dopravy, skladování, distribuce a železničním odvětví	ČSN EN 12507  26 9386
--	--------------------------------

Transportation services - Guidance notes on the application of EN ISO 9001:2000 to the road transportation, storage, distribution and railway goods industries

Services de transport - Conseils relatifs à l'application de l'EN ISO 9001:2000 aux industries du transport routier, du stockage et de la distribution

Dienstleistungen im Transportwesen - Leitfaden zur Anwendung von EN ISO 9001:2000 auf den Straßen und Schienengüterverkehr, die Lagerhaltung und die Verteilerindustrie

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 12507:2005. Překlad byl zajištěn Českým normalizačním institutem. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 12507:2005. It was translated by Czech Standards Institut. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 12507 (26 9386) z října 2000.



© Český normalizační institut, 2006

**75869**

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

## Národní předmluva

### Informace o normativních odkazech

EN ISO 9000:2000 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2002 (01 0300) Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník

EN ISO 9001:2000 zavedena v ČSN EN ISO 9001:2002 (01 0321) Systémy managementu jakosti - Požadavky

### Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Petr Lukáš, IČ 41967925

Pracovník Českého normalizačního institutu: Jan ©krdle

EVROPSKÁ NORMA	EN 12507
EUROPEAN STANDARD	
NORME EUROPÉENNE	
EUROPÄISCHE NORM	Září 2005

ICS 03.080.20;03.100.10  
12507:1999

Nahrazuje EN

Dopravní služby - Návod pro aplikaci EN ISO 9001:2000 v oblasti silniční dopravy, skladování, distribuce a železničním odvětví  
Transportation services - Guidance notes on the application of EN ISO 9001:2000 to the road transportation, storage, distribution and railway goods industries

Services de transport - Conseils relatifs à l'application de l'EN ISO 9001:2000 aux industries du transport routier, du stockage et de la distribution

Dienstleistungen im Transportwesen - Leitfaden zur Anwendung von EN ISO 9001:2000 auf den Straßen und Schienengüterverkehr, die Lagerhaltung und die Verteilerindustrie

Tato evropská norma byla schválena CEN 2005-08-08.

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, 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.

## **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**

© 2005 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmkoli prostředky

Ref. č. EN 12507:2005 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

---

Obsah

Strana

Předmluva

..... 6

Úvod

..... 7

**1** Předmět  
normy

..... 8

**2** Normativní  
odkazy

..... 8

**3** Termíny a  
definice

..... 8

**4** Systém managementu  
kvality..... 8

**4.1** Všeobecné  
požadavky

..... 8

<b>4.2</b> Požadavky na dokumentaci	8
<b>4.2.1</b> Všeobecně	8
<b>4.2.2</b> Příručka kvality	8
<b>4.2.3</b> Řízení dokumentů	9
<b>4.2.4</b> Řízení záznamů	9
<b>5</b> Odpovědnost managementu	9
<b>5.1</b> Osobní angažovanost a aktivita managementu	9
<b>5.2</b> Zaměření na zákazníka	9
<b>5.3</b> Politika kvality	9
<b>5.4</b> Plánování	9
<b>5.4.1</b> Cíle kvality	9
<b>5.4.2</b> Plánování systému managementu kvality	10
<b>5.5</b> Odpovědnost, pravomoc a	

komunikace.....	10
<b>5.5.1</b> Odpovědnost a pravomoc.....	10
<b>5.5.2</b> Představitel managementu .....	10
<b>5.5.3</b> Interní komunikace .....	10
<b>5.6</b> Přezkoumání systému managementu.....	10
<b>5.6.1</b> Všeobecně .....	10
<b>5.6.2</b> Vstup pro přezkoumání .....	10
<b>5.6.3</b> Výstup z přezkoumání .....	10
<b>6</b> Management zdrojů .....	10
<b>6.1</b> Poskytování zdrojů .....	10
<b>6.2</b> Lidské zdroje .....	10
<b>6.2.1</b> Všeobecně .....	10
<b>6.2.2</b> Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik.....	10
<b>6.3</b> Infrastruktura	

.....	11
<b>6.4</b> Pracovní prostředí	11
<b>7</b> Realizace produktu	11
<b>7.1</b> Plánování realizace produktu	11
<b>7.2</b> Procesy týkající se zákazníka	11
<b>7.2.1</b> Určování požadavků týkajících se produktu	11
<b>7.2.2</b> Přezkoumání požadavků týkajících se produktu	11
<b>7.2.3</b> Komunikace se zákazníkem	11

<b>7.3</b> Návrh a vývoj	12
<b>7.3.1</b> Plánování návrhu a vývoje	12
<b>7.3.2</b> Vstupy pro návrh a vývoj	12
<b>7.3.3</b> Výstupy z návrhu a vývoje	12
<b>7.3.4</b> Přezkoumání návrhu a vývoje	12
<b>7.3.5</b> Ověřování návrhu a vývoje	12
<b>7.3.6</b> Validace návrhu a vývoje	12

vývoje.....	12
<b>7.3.7</b> Řízení změn návrhu a vývoje.....	12
<b>7.4</b> Nakupování .....	12
<b>7.4.1</b> Proces nakupování .....	12
<b>7.4.2</b> Informace pro nakupování.....	13
<b>7.4.3</b> Ověřování nakupovaného produktu.....	13
<b>7.5</b> Výroba a poskytování služeb.....	13
<b>7.5.1</b> Řízení výroby a poskytování služeb.....	13
<b>7.5.2</b> Validace procesů výroby a poskytování služeb.....	13
<b>7.5.3</b> Identifikace a sledovatelnost.....	13
<b>7.5.4</b> Majetek zákazníka .....	14
<b>7.5.5</b> Ochrana produktu .....	14
<b>7.6</b> Řízení monitorovacích a měřicích zařízení.....	14
<b>8</b> Měření, analýza a zlepšování.....	14
<b>8.1</b> Všeobecně .....	

..... 14

**8.2** Monitorování a měření..... 14

**8.2.1** Spokojenost zákazníka..... 14

**8.2.2** Interní audit..... 14

**8.2.3** Monitorování a měření procesů..... 14

**8.2.4** Monitorování a měření produktu..... 14

**8.3** Řízení neshodného produktu..... 15

**8.4** Analýza údajů..... 15

**8.5** Zlepšování..... 15

**8.5.1** Neustálé zlepšování..... 15

**8.5.2** Opatření k nápravě..... 15

**8.5.3** Preventivní opatření..... 15

Strana 6

Předmluva

Tato evropská norma (EN 12507:2005) byla připravena Technickou komisí CEN/TC 320 „Doprava -



Logistika a služby“, jejíž sekretariát zajišťuje DS.

Této evropské normě musí být nejpozději do března 2006 udělen status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání a národní normy, které jsou s ní v rozporu, musí být zrušeny nejpozději do března 2006.

Tato evropská norma nahrazuje EN 12507:1999.

Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační orgány 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, Švédska a Švýcarska.

Strana 7

---

## Úvod

Zavedení systému managementu kvality podle EN ISO 9001 v organizaci poskytující služby v národní nebo mezinárodní přepravě zboží po silnici nebo železnici může způsobit obtíže těm organizacím, které takový systém ve svých službách nepoužívají. Navíc, často ne zcela jasně stanovená odpovědnost za různé prvky přepravního procesu může způsobit, že lze obtížně rozpoznat, jak dalece splňuje použití systému managementu kvality naše očekávání.

Návod uvedený v této evropské normě je navržen tak, aby pomáhal při řešení těchto obtíží uvedením těch článků EN ISO 9001, ve kterých jsou rozdíly v použití mezi výrobou a dopravními službami. Uvedením dodatečných nebo předběžných opatření se má zajistit, aby výsledný systém managementu kvality byl účinný.

Tento návod evropské normy nedoplňuje žádné požadavky nad rámec požadavků uvedených v EN ISO 9001.

Strana 8

---

## 1 Předmět normy

Tato evropská norma stanovuje návod pro aplikaci EN ISO 9001 „Systémy managementu kvality“ k zajištění služeb nákladní dopravy po silnici a železnici, včetně skladování a činností v distribuci.

---

-- Vynechaný text --