

2018

Systémy managementu kvality – Požadavky
pro organizace v letectví, kosmonautice a obraně

ČSN
EN 9100

31 0401

Quality Management Systems – Requirements for Aviation, Space and Defense Organizations

Systemes de Management de la Qualité – Exigences pour les Organismes de l'Aéronautique, l'Espace et la Défense

Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen an Organisationen der Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 9100:2018. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 9100:2018. It was translated by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 9100 (31 0401) z ledna 2014.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Tato norma byla přepracována tak, aby zahrnovala novou strukturu kapitol a obsah EN ISO 9001:2015. Kromě toho byly přepracovány požadavky průmyslu, definice a poznámky v odezvě jak na revize EN ISO 9001, tak na potřeby zúčastněných stran. Zahrnuje taktéž požadavky na systém managementu kvality podle EN ISO 9001:2015 a specifikuje doplňující požadavky, definice a poznámky pro letecký, kosmický a obranný průmysl, které jsou uvedeny tučně, kurzívou.

Informace o citovaných dokumentech

EN ISO 9000:2015 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2016 (01 0300) Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník

EN ISO 9001:2015 zavedena v ČSN EN ISO 9001:2016 (01 0321) Systémy managementu kvality – Požadavky

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 9004 (01 0324) Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality

ČSN ISO 10001 (01 0340) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro pravidla chování organizací

ČSN ISO 10002 (01 0339) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

ČSN ISO 10003 (01 0341) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro externí řešení sporů organizace

ČSN ISO 10004 (01 0342) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro monitorování a měření

ČSN ISO 10005 (01 0332) Systémy managementu kvality – Směrnice pro plány kvality

ČSN ISO 10006 ed. 2 (01 0333) Systémy managementu jakosti – Směrnice pro management jakosti projektů

ČSN ISO 10007 (01 0334) Systémy managementu jakosti – Směrnice managementu konfigurace

ČSN EN ISO 10012 (01 0360) Systémy managementu měření – Požadavky na procesy měření a měřicí vybavení

ČSN ISO/TR 10013 (01 0331) Směrnice pro dokumentaci systému managementu jakosti

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

ČSN ISO 10019 (01 0338) Směrnice pro výběr poradců v systému managementu kvality a pro využívání jejich služeb

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

ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systémů managementu

ČSN ISO 31000 (01 0351) Management rizik – Principy a směrnice

ČSN EN 60300-1 ed. 2 (01 0690) Management spolehlivosti – Část 1: Návod pro management a použití

ČSN EN 61160 (01 0678) Přezkoumání návrhu

ČSN EN 9101 (31 0414) Systémy řízení kvality – Požadavky na audit pro organizace v letectví, kosmonautice a obraně

ČSN EN 9102 (31 0404) Letectví a kosmonautika – Systémy kvality – Požadavky na první kontrolovaný kus

ČSN EN 9103 (31 0413) Letectví a kosmonautika – Systémy managementu kvality – Management změn klíčových charakteristik

ČSN EN 9110 (31 0414) Systémy managementu kvality – Požadavky pro organizace letecké údržby

ČSN EN 9114 (31 0421) Letectví a kosmonautika – Systémy kvality – Směrnice pro přímé dodávky pro letecké firmy

ČSN EN 9115 (31 0420) Systémy managementu kvality – Požadavky pro organizace v letectví, kosmonautice a obraně – Dodávka softwaru (Dodatek k EN 9100)

ČSN EN 9116 (31 0422) Letectví a kosmonautika – Požadavky na oznámení o změně

ČSN EN 9120 (31 0416) Systémy managementu kvality – Požadavky pro distributory pro letectví, kosmonautiku a obranu

ČSN EN 9131 (31 0509) Letectví a kosmonautika – Letectví a kosmonautika – Systémy managementu kvality – Definice a dokumentace údajů o neshodách

ČSN EN 9132 (31 0406) Letectví a kosmonautika – Systémy managementu kvality – Matice údajů požadavků na kvalitu pro značení částí

ČSN EN 9133 (31 0402) Letectví a kosmonautika – Systémy managementu kvality – Postup kvalifikace normalizovaných částí pro letectví a kosmonautiku

Vypracování normy

Zpracovatel: Evektor, spol. s r. o., IČO 16361733, Jan Mátl

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Ludmila Fuxová

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

EVROPSKÁ NORMA
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM

EN 9100

Květen 2018

ICS 03.100.70; 03.120.10; 49.020
EN 9100:2009

Nahrazuje

Systémy managementu kvality – Požadavky pro organizace v letectví, kosmonautice a obraně

Quality Management Systems – Requirements for Aviation, Space and Defense Organizations

Systemes de Management de la Qualité –
Exigences pour les Organismes l,Aéronautique,
l,Espace
et la Défense

Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen
an Organisationen der Luftfahrt, Raumfahrt
und Verteidigung

Tato evropská norma byla schválena CEN dne 2017-02-27.

Členové CEN jsou povinni splnit vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací uděluje status národní normy.

Aktualizované seznamy a biblio-

grafické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru CEN-CENELEC 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 CEN-CENELEC, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, Bulharska, Bývalé jugoslávské republiky Makedonie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Srbska, Španělska, Švédska, Švýcarska a Turecka.



Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

Řídicí centrum CEN-CENELEC: Rue de la Science 23, B-1040 Brusel

© 2018 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoliv formě a jakýmikoliv prostředky

Ref. č. EN 9100:2018 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Evropská předmluva.....	7
Odůvodnění.....	8
Předmluva.....	8
Zamýšlené použití.....	9
0 Úvod.....	9
1 Předmět normy.....	13
2 Citované dokumenty.....	13
3 Termíny a definice.....	13
4 Kontext organizace.....	14
5 Vedení (leadership).....	15
6 Plánování.....	17
7 Podpora.....	18
8 Provoz.....	21

9.....	Hodnocení	
	výkonnosti.....	
		34

10.....		
	Zlepšování.....	
		36

Příloha A (informativní)	Vysvětlení nové struktury, terminologie	
	a pojmů.....	37

Příloha B (informativní)	Ostatní mezinárodní normy managementu kvality a systémů managementu	
	kvality vypracované ISO/TC	
	176.....	
		40

Příloha C (informativní)	Ostatní normy managementu kvality a systémů managementu kvality	
	vypracované mezinárodní skupinou pro kvalitu	
	v letectví.....	
		43

Příloha D (informativní)		
	Bibliografie.....	
		46

Příloha E (informativní)	Bibliografie týkající se letectví, kosmonautiky	
	a obrany.....	47

Obrázky

Obrázek 1 – Schematické znázornění prvků jednoho	
procesu.....	10

Obrázek 2 – Znázornění struktury této mezinárodní normy v cyklu	
PDCA.....	10

Evropská předmluva

Tento dokument (EN 9100:2018) vypracovala Evropská asociace leteckého a obranného průmyslu (Aerospace and Defence Industries Association of Europe – Standardization; ASD-STAN).

Po dotazování a hlasování v souladu s pravidly této Asociace tuto normu schválily národní asociace a správní úřady členských zemí ASD a následně ji předložily organizaci CEN.

Této evropské normě je nutno nejpozději do listopadu 2018 udělit status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením, a národní normy, které jsou s ní v rozporu, je nutno zrušit nejpozději do listopadu 2018.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CEN [a/nebo CENELEC] nelze činit odpovědným za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

Tento dokument nahrazuje EN 9100:2009.

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

Odůvodnění

Tento dokument byl přepracován tak, aby zahrnoval novou strukturu kapitol a obsah EN ISO 9001:2015. Kromě toho byly přepracovány požadavky průmyslu, definice a poznámky v odezvě jak na revize EN ISO 9001, tak na potřeby zúčastněných stran.

Předmluva

Aby byla zajištěna spokojenost zákazníka, musí organizace v leteckém, kosmickém a obranném průmyslu poskytovat a neustále zlepšovat bezpečné a spolehlivé produkty a služby, které splňují nebo překračují požadavky zákazníka a použitelné požadavky zákonů a předpisů. Globalizace průmyslu a výsledná rozmanitost regionálních a národních požadavků a očekávání dosažení tohoto cíle zkomplikovala. Organizace čelí výzvě spojené s nákupem produktů a služeb od externích poskytovatelů po celém světě a na všech úrovních dodavatelského řetězce. Externí poskytovatelé čelí výzvě spojené s dodáváním produktů a služeb více zákazníkům, kteří mají různorodé požadavky na kvalitu a očekávání.

Průmyslové odvětví se zástupci organizací v leteckém, kosmickém a obranném průmyslu ze Severní a Jižní Ameriky, Asie/Tichomoří a Evropy založilo Mezinárodní skupinu pro kvalitu v letectví (International Aerospace Quality Group; IAQG), aby zavedlo iniciativy, které významně zlepší kvalitu a sníží náklady v celém hodnotovém řetězci. Tento dokument vypracovala organizace IAQG.

Tento dokument normalizuje v co největší možné míře požadavky na systém managementu kvality a může být využíván organizacemi na celém světě na všech úrovních dodavatelského řetězce. Použití této normy má vést ke zlepšení kvality, nákladů a plnění dodávek prostřednictvím snižování nebo eliminování specifických požadavků organizace, efektivního zavedení systému managementu kvality a širším uplatňováním osvědčených postupů. Přestože byla tato norma vypracována především pro letecký, kosmický a obranný průmysl, může být používána i v jiných průmyslových odvětvích, kde je nutný systém managementu kvality s dodatečnými požadavky nad rámec systému podle EN ISO 9001.

Tento dokument zahrnuje požadavky na systém managementu kvality podle EN ISO 9001:2015¹⁾ a specifikuje doplňující požadavky, definice a poznámky pro letecký, kosmický a obranný průmysl, které jsou uvedeny tučně, kurzívou.

Zamýšlené použití

Tento dokument je určen pro použití organizacemi, které navrhují, vyvíjejí nebo poskytují produkty pro letectví, kosmonautiku a obranu, a organizacemi poskytujícími podporu po dodávce, včetně zajišťování údržby, náhradních dílů nebo materiálů pro své vlastní produkty a služby.

POZNÁMKA Organizace, jejichž produkty jsou dodávány software nebo obsahují dodávaný software, mají při plánování a hodnocení návrhu softwaru, vývoje, nebo při managementu činnosti organizace používat EN 9115 vypracovanou organizací IAQG (viz Bibliografie). EN 9115 poskytuje pokyny k požadavkům EN 9100 v případech, kdy je požadováno, aby byl do předmětu systému managementu kvality v EN 9100 přidán „software“.

Organizace, jejichž hlavní podnikatelskou činností je poskytování služeb v oblasti údržby nebo mana-

gementu zachování letové způsobilosti pro letecké komerční nebo vojenské zboží a produkty, a také

výrobci originálních dílů, kteří údržbu, opravy a generální opravy poskytují svým autonomním provozem nebo provozem podstatně odlišným od výrobních provozů, mají používat EN 9110 vypracovanou organizací IAQG (viz bibliografie).

Organizace, které obstarávají díly, materiály a konstrukční celky a tyto produkty dále prodávají zákazníkům v leteckém, kosmickém a obranném průmyslu, mají používat EN 9120 vypracovanou organizací IAQG (viz bibliografie). To se týká i organizací, které obstarávají produkty a rozdělují je na menší množství, stejně jako ty, které koordinují proces pro produkt řízený zákazníkem nebo regulačním orgánem.

0 Úvod

0.1 Obecně

Zavedení systému managementu kvality je pro organizaci strategickým rozhodnutím, které může pomoci se zlepšováním její celkové výkonnosti a poskytnout dobrý základ pro iniciativy v oblasti udržitelného rozvoje.

Možné přínosy zavedení systému managementu kvality, který je založen na této mezinárodní normě, jsou:

- a) schopnost trvale poskytovat produkty a služby, které splňují požadavky zákazníka a použitelné požadavky zákonů a předpisů;
- b) usnadnění příležitostí ke zvýšení spokojenosti zákazníka;
- c) řešení rizik a příležitostí spojených s jejím kontextem a cíli;
- d) schopnost prokázat shodu se specifikovanými požadavky na systém managementu kvality.

Tato mezinárodní norma může být používána interními a externími stranami.

Není záměrem, aby tato mezinárodní norma naznačovala potřebu:

- jednotné struktury různých systémů managementu kvality;
- sladění dokumentace se strukturou kapitol/článků této mezinárodní normy;
- používání specifické terminologie této mezinárodní normy v rámci organizace.

Požadavky na systém managementu kvality specifikované v této mezinárodní normě a požadavky na produkty a služby se vzájemně doplňují.

Tato mezinárodní norma používá procesní přístup, který začleňuje cyklus Plánuj - Dělej - Kontroluj - Jednej (PDCA) a zvažování rizik.

Procesní přístup umožňuje organizaci plánovat její procesy a jejich vzájemné vazby.

Cyklus PDCA umožňuje organizaci ujistit se, že jsou pro její procesy zajištěny a řízeny odpovídající zdroje, jsou stanoveny příležitosti ke zlepšování a jedná se podle nich.

Zvažování rizik umožňuje organizaci určit faktory, které by mohly způsobit odchýlení jejích procesů a jejího systému managementu kvality od plánovaných výsledků, zavést preventivní způsoby řízení s cílem minimalizovat negativní účinky, a co nejvíce využít příležitostí, jakmile se objeví (viz kapitola A.4).

Důsledné plnění požadavků a řešení budoucích potřeb a očekávání představuje pro organizace ve stále dynamičtějším a složitějším prostředí výzvu. Aby mohlo být dosaženo tohoto cíle, může organizace považovat za nezbytné přijmout kromě náprav a neustálého zlepšování různé formy zlepšení, jako je skoková změna, inovace a reorganizace.

V této mezinárodní normě jsou používány následující slovesné tvary:

- „musí“ označuje požadavek;
- „má“ označuje doporučení;
- „smí“ označuje dovolení;
- „může“ označuje možnost nebo způsobilost.

Informace označená jako „POZNÁMKA“ má sloužit jako návod k pochopení nebo objasnění souvisejícího požadavku.

0.2 Zásady managementu kvality

Tato mezinárodní norma je založena na zásadách managementu kvality popsanych v EN ISO 9000. Popisy každé zásady, odůvodnění, proč je zásada pro organizaci důležitá, některé příklady přínosů souvisejících s danou zásadou a příklady typických opatření pro zlepšování výkonnosti organizace při aplikování dané zásady.

Principy managementu kvality jsou:

- zaměření na zákazníka;
- vedení (leadership);
- angažovanost lidí;
- procesní přístup;
- zlepšování;
- rozhodování založené na faktech;
- management vztahů.

0.3 Procesní přístup

0.3.1 Obecně

Tato mezinárodní norma prosazuje zavedení procesního přístupu při vývoji, zavádění a zlepšování efektivnosti systému managementu kvality s cílem zvýšit spokojenost zákazníka prostřednictvím plnění jeho požadavků. Zvláštní požadavky považované za nezbytné pro používání procesního přístupu jsou zahrnuty v 4.4.

Pochopení a řízení vzájemně provázaných procesů jako systému přispívá k efektivnosti a účinnosti organizace při dosahování zamýšlených výsledků. Tento přístup umožňuje organizaci řídit vzájemné vztahy a vzájemné závislosti mezi procesy systému, tak aby mohla být zvýšena celková výkonnost organizace.

Procesní přístup zahrnuje systematické vymezení a management procesů a jejich vzájemných vazeb tak, aby mohlo být dosaženo zamýšlených výsledků v souladu s politikou kvality a strategickým zaměřením organizace. Management procesů a systému jako celku může být realizován

prostřednictvím použití cyklu PDCA (viz 0.3.2) s celkovým zaměřením na zvažování rizik (viz 0.3.3) zaměřené na využívání příležitostí a předcházení nežádoucím výsledkům.

Používání procesního přístupu v rámci systému managementu kvality umožňuje:

- a) pochopení požadavků a důslednost při jejich plnění;
- b) zvažování procesů z hlediska přidané hodnoty;
- c) dosažení efektivní výkonnosti procesů;
- d) zlepšení procesů na základě hodnocení údajů a informací.

Obrázek 1 uvádí schematické znázornění jakéhokoli procesu a ukazuje vzájemné vazby jeho prvků. Monitorovací a měřicí kontrolní body, které jsou nezbytné pro řízení, jsou specifické pro každý proces a budou se lišit v závislosti na souvisejících rizicích.



Obrázek 1 – Schematické znázornění prvků jednoho procesu

0.3.2 Cyklus Plánuj - Dělej - Kontroluj - Jednej

Cyklus PDCA lze aplikovat na všechny procesy a na systém managementu kvality jako celek. Obrázek 2 znázorňuje, jak mohou být kapitoly 4 až 10 seskupeny ve vztahu k cyklu PDCA.

Cyklus PDCA lze ve stručnosti popsat takto:

- Plánuj: stanov cíle systému a jeho procesů a zdroje nezbytné k dosahování výsledků v souladu s požadavky zákazníka a s politikami organizace a identifikuj rizika a příležitosti a zaměř se na ně;
- Dělej: zaveď to, co bylo naplánováno;
- Kontroluj: monitoruj a (případně) měř procesy a výsledné produkty a služby ve vztahu k politikám, cílům, požadavkům a naplánovaným činnostem a podávej zprávy o výsledcích;
- Jednej: podle potřeby přijímej opatření pro neustálé zlepšování výkonnosti.



POZNÁMKA Číslo v závorkách odkazují na kapitoly v této mezinárodní normě.

Obrázek 2 – Znázornění struktury této mezinárodní normy v cyklu PDCA

0.3.3 Zvažování rizik

Zvažování rizik (viz kapitola A.4) je nezbytné pro vybudování efektivního systému managementu kvality. Koncepce zvažování rizik byla v předchozích vydáních této mezinárodní normy obsažena implicitně, zahrnovala například provedení preventivního opatření k odstranění možných neshod, analyzování veškerých vyskytujících se neshod a přijetí opatření odpovídajícího následkům neshody, které má zabránit opakovanému výskytu.

Aby dosáhla shody s požadavky této mezinárodní normy, musí organizace plánovat a zavádět opatření pro řešení rizik a příležitostí. Řešení jak rizik, tak příležitostí vytváří základ pro zvyšování efektivnosti systému managementu kvality, dosahování zlepšených výsledků a zabránění negativním dopadům.

Příležitosti mohou vzniknout v důsledku situace příznivé pro dosahování zamýšleného výsledku, například, soubor okolností, který umožní organizaci přilákat zákazníky, vyvíjet nové produkty a služby, snížit množství odpadu, nebo zlepšovat produktivitu. Opatření pro řešení příležitostí mohou také zahrnovat zohlednění souvisejících rizik. Riziko je účinek nejistoty a každá taková nejistota může mít pozitivní nebo negativní účinky. Pozitivní odchylka vyplývající z rizika může poskytnout příležitost, avšak ne všechny pozitivní účinky rizika mají za následek příležitosti.

0.4 Vazby na ostatní normy systému managementu

Tato mezinárodní norma používá rámec vypracovaný ISO ke zlepšování sladění mezinárodních norem systémů managementu (viz kapitola A.1).

Tato mezinárodní norma umožňuje organizaci používat procesní přístup spolu s cyklem PDCA a zvažováním rizik, aby sladila a propojila systém managementu kvality s požadavky jiných norem systémů managementu.

Tato mezinárodní norma souvisí s EN ISO 9000 a EN ISO 9004 následovně:

- EN ISO 9000 *Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník* poskytuje základ pro správné pochopení a zavedení této mezinárodní normy;
- EN ISO 9004 *Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality* poskytuje návod organizacím, které se rozhodnou postupovat nad rámec požadavků této mezinárodní normy.

Příloha B uvádí podrobnosti o ostatních mezinárodních normách managementu kvality a systémů managementu kvality, které byly vypracovány ISO/TC 176.

Tato mezinárodní norma nezahrnuje požadavky specifické pro jiné systémy managementu, jako jsou požadavky pro environmentální management, management bezpečnosti a ochrany zdraví při práci nebo finanční management.

Pro různá odvětví byly vypracovány specifické normy systému managementu kvality, které jsou založeny na požadavcích této mezinárodní normy. Některé z těchto norem specifikují další požadavky na systém managementu kvality, zatímco jiné normy se omezují na poskytování návodu pro používání této

mezinárodní normy v rámci konkrétního odvětví.

Matici znázorňující vzájemný vztah mezi kapitolami/články tohoto vydání této mezinárodní normy a předchozího vydání (EN ISO 9001:2008) je možné najít na veřejně přístupných webových stránkách ISO/TC 176/SC 2

na adrese: www.iso.org/tc176/sc02/public.

1 Předmět normy

Tento dokument obsahuje požadavky na systém managementu kvality podle EN ISO 9001:2015²⁾ a specifikuje doplňující požadavky, definice a poznámky pro letecký, kosmický a obranný průmysl.

Zdůrazňuje se, že požadavky specifikované v tomto dokumentu jsou doplňkové (nikoliv alternativní) k požadavkům zákazníka a použitelným požadavkům zákonů a předpisů.

V případě rozporu mezi požadavky tohoto dokumentu a požadavky zákazníka nebo použitelnými požadavky zákonů nebo předpisů, mají přednost požadavky zákazníka nebo použitelné požadavky zákonů nebo předpisů.

Tato mezinárodní norma specifikuje požadavky na systém managementu kvality v případech, kdy organizace:

- a) potřebuje prokazovat svou schopnost trvale poskytovat produkty a služby, které splňují požadavky zákazníka a použitelné požadavky zákonů a předpisů a
- b) má v úmyslu zvyšovat spokojenost zákazníka pomocí efektivního aplikování tohoto systému, včetně procesů pro jeho zlepšování, a prokazováním shody s požadavky zákazníka a s použitelnými požadavky zákonů a předpisů.

Všechny požadavky této mezinárodní normy jsou všeobecně použitelné a mají být aplikovatelné v jakékoli organizaci bez ohledu na její typ nebo velikost nebo na produkty a služby, které poskytuje.

POZNÁMKA 1 V této mezinárodní normě se termíny „produkt“ nebo „služba“ vztahují pouze na produkty a služby, které jsou určeny pro zákazníka nebo jsou zákazníkem požadovány.

POZNÁMKA 2 Požadavky zákonů a předpisů mohou být vyjádřeny jako právní požadavky.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.

¹⁾ Se svolením Mezinárodní organizace pro normalizaci (International Organization for Standardization; ISO). Celou normu EN ISO 9001 lze získat u kteréhokoli člena ISO nebo v Ústředním sekretariátu ISO: BIBC II, Chemin de Blandonnet 8, CP 401, 1214 Vernier, Geneva, SWITZERLAND, nebo na www.iso.org. Autorské právo zůstává ISO.

²⁾ Se svolením Mezinárodní organizace pro normalizaci (International Organization for Standardization; ISO). Celou EN ISO 9001 lze získat u kteréhokoli člena ISO nebo v Ústředním sekretariátu ISO: BIBC II, Chemin de Blandonnet 8, CP 401, 1214 Vernier, Geneva, SWITZERLAND, nebo na www.iso.org. Autorské právo zůstává

ISO.