

	Letectví a kosmonautika - Systémy managementu jakosti - Požadavky (založené na ISO 9001:2000) a systémy jakosti - Model zabezpečování jakosti při návrhu, vývoji, výrobě, instalaci a servisu (založený na ISO 9001:1994)	ČSN EN 9100 31 0401
---	---	-------------------------------

Aerospace series - Quality management systems - Requirements (based on ISO 9001:2000) and Quality systems -
Model for quality assurance in design, development, production, installation and servicing (based on ISO 9001:1994)

Série aérospatiale - Systemes qualité de management - Exigences (basé sur ISO 9001:2000) et Systemes qualité -
Modele pour l'assurance qualité en conception, développement, production, installation et exploitation (basé sur ISO 9001:1994)

Luft- und Raumfahrt - Qualitätsmanagementsystems - Anforderungen (basiert auf ISO 9001:2000) und Qualitätssysteme -
Qualitätssicherungsmodelle für Konstruktion / Entwicklung, Produktion, Montage und Wartung (basiert auf ISO 9001:1994)

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 9100:2003. Evropská norma EN 9100:2003 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 9100:2003. The European Standard EN 9100:2003 has the status of a Czech Standard.

Národní předmluva

Citované normy

ISO 8402:1994 zavedena v ČSN ISO 8402:1995 (01 0300) Management jakosti a zabezpečování jakosti. Slovník; nahrazena ISO 9000:2000

ISO 9000:2000 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2001 (01 0300) Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník

ISO 9001:2000 zavedena v ČSN EN ISO 9001:2001 (01 0321) Systémy managementu jakosti - Požadavky

ISO 9001:1994 zavedena v ČSN EN ISO 9001:1995 (01 0321) Systémy jakosti. Model zabezpečování jakosti při návrhu, vývoji, výrobě, instalaci a servisu; nahrazena ISO 9001:2000

EN 9130:2000 dosud nezavedena

Vysvětlivky k překladu normy

V překladu části 2 je přiměřeně uplatněna terminologie podle ČSN EN ISO 9000:2001.

Vypracování normy

Zpracovatel: Výzkumný a zkušební letecký ústav, a. s., IČO 00010669, Ing. Miloslav Svoboda

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

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 9100 Květen 2003
---	------------------------

ICS 03.120.10; 49.020

Letectví a kosmonautika - Systémy managementu jakosti -
Požadavky (založené na ISO 9001:2000) a systémy jakosti -
Model zabezpečování jakosti při návrhu, vývoji, výrobě, instalaci a servisu
(založený na ISO 9001:1994)

Aerospace series - Quality management systems -
Requirements (based on ISO 9001:2000) and Quality systems -
Model for quality assurance in design, development, production, installation
and servicing (based on ISO 9001:1994)

Série aérospatiale - Systemes qualité
de management - Exigences
(basé sur ISO 9001: 2000) et Systemes qualité
-
Modele pour l'assurance qualité en
conception,
développement, production, installation
et exploitation
(basé sur ISO 9001:1994)

Luft- und Raumfahrt -
Qualitätsmanagementsystems -
Anforderungen (basiert auf ISO 9001:2000)
und Qualitätssysteme -
Qualitätssicherungsmodelle
für Konstruktion / Entwicklung, Produktion,
Montage
und Wartung (basiert auf ISO 9001: 1994)

Tato evropská norma byla schválena CEN 2003-02-14.

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 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, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, 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

© 2003 CEN. Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmkoli prostředky jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Ref. č. EN 9100:2003 E

Předmluva.....	9	Foreword.....	9
9		Structure and Application.....	10
Struktura a		SECTION 1: QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS -	
použití.....		REQUIREMENTS	
10		(based on ISO 9001:2000)	11
ČÁST 1: SYSTÉMY MANAGEMENTU		0 Introduction.....	
JAKOSTI :		12	
POŽADAVKY		0.1 General.....	
(založené na ISO		12	
9001:2000)	11	0.2 Process approach.....	
0		12	
Úvod.....	12	QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS -	
0.1		REQUIREMENTS	15
Všeobecně.....		1 Scope.....	
12		15	
0.2 Procesní.....		1.1 General.....	
přístup.....	12	15	
SYSTÉMY MANAGEMENTU JAKOSTI -		1.2 Application.....	
POŽADAVKY		15	
15		2 Normative reference.....	
1 Předmět.....		16	
normy.....	15	3 Terms and definitions.....	16
1.1		4 Quality management system.....	16
Všeobecně.....		4.1 General requirements.....	
15		16	
1.2		4.2 Documentation requirements.....	17
Aplikace.....		4.2.1 General.....	
15		17	
2 Normativní.....		4.2.2 Quality manual.....	
odkazy.....	16	18	
3 Termíny a.....		4.2.3 Control of documents.....	
definice.....	16	18	
4 Systém managementu.....		4.2.4 Control of records.....	
jakosti.....	16	19	
4.1 Všeobecné.....		4.3 Configuration management.....	19
požadavky.....	16	5 Management responsibility.....	19
4.2 Požadavky na.....		5.1 Management commitment.....	19
dokumentaci.....	17	5.2 Customer focus.....	
4.2.1		20	
Všeobecně.....		5.3 Quality policy.....	
17		20	
4.2.2 Příručka.....		5.4 Planning.....	
jakosti.....	18	20	
4.2.3 Řízení.....		5.4.1 Quality objectives.....	
dokumentů.....	18	20	
4.2.4 Řízení.....		5.4.2 Quality management system planning.....	20
záznamů.....	19	5.5 Responsibility, authority and.....	
4.3 Management.....		communication	20
konfigurace.....	19	5.5.1 Responsibility and authority.....	
5 Odpovědnost.....		20	
managementu.....	19	5.5.2 Management representative.....	
5.1 Osobní angažovanost a aktivita.....		20	
managementu.....	19	5.5.3 Internal communication.....	
5.2 Zaměření na.....		21	
zákazníka.....	20	5.6 Management review.....	
5.3 Politika.....		21	
jakosti.....	20	5.6.1 General.....	
5.4		21	
Plánování.....		5.6.2 Review input.....	
5.4.1 Cíle.....		21	
jakosti.....	20	5.6.3 Review output.....	
5.4.2 Plánování systému managementu.....		21	
jakosti..	20	6 Resource management.....	22
5.5 Odpovědnost, pravomoc a.....		6.1 Provision of resources.....	22
komunikace.....	20	22	
5.5.1 Odpovědnost a.....			
pravomoc.....	20		
5.5.2 Představitel.....			
managementu.....	20		
5.5.3 Interní.....			
komunikace.....	21		
5.6 Přezkoumání.....			
managementu.....	21		
5.6.1			
Všeobecně.....			
21			
5.6.2 Vstup pro.....			
přezkoumání.....	21		
5.6.3 Výstup z.....			
přezkoumání.....	21		
6 Management.....			
zdrojů.....	22		
6.1 Poskytování.....			
zdrojů.....	22		
6.2 Lidské.....			
zdroje.....	22		

	Strana	
6.2.1	Všeobecně.....	22
6.2.2	Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik.....	22
6.3	Infrastruktura.....	22
6.4	Pracovní prostředí.....	22
7	Realizace produktu.....	23
7.1	Plánování realizace produktu.....	23
7.2	Procesy týkající se zákazníka.....	23
7.2.1	Určování požadavků týkajících se produktu..	23
7.2.2	Přezkoumání požadavků týkajících se produktu.....	23
7.2.3	Komunikace se zákazníkem.....	24
7.3	Návrh a vývoj.....	24
7.3.1	Plánování návrhu a vývoje.....	24
7.3.2	Vstupy pro návrh a vývoj.....	25
7.3.3	Výstupy z návrhu a vývoje.....	25
7.3.4	Přezkoumání návrhu a vývoje.....	26
7.3.5	Ověřování návrhu a vývoje.....	26
7.3.6	Validace návrhu a vývoje.....	27
7.3.6.1	Dokumentace z ověření a validace návrhu a/nebo vývoje.....	27
7.3.6.2	Zkoušení pro ověření a validaci návrhu a/nebo vývoje.....	27
7.3.7	Rízení změn návrhu a vývoje.....	28
7.4	Nakupování.....	28
7.4.1	Proces nakupování.....	28
7.4.2	Informace pro nakupování.....	29
7.4.3	Ověřování nakupovaného produktu.....	29
7.5	Výroba a poskytování služeb.....	30
7.5.1	Rízení výroby a poskytování služeb.....	30
7.5.1.1	Výrobní dokumentace.....	31
7.5.1.2	Rízení změn výrobního procesu.....	31
7.5.1.3	Rízení výrobního zařízení, nástrojů a programů pro číslíkové řízení (NC) stroje.....	32
7.5.1.4	Rízení prací dočasně převedených mimo organizaci.....	32
7.5.1.5	Rízení servisních činností.....	32
7.5.2	Validace procesů výroby a poskytování služeb.....	32
7.5.3	Identifikace a sledovatelnost.....	33
7.5.4	Majetek zákazníka.....	34
7.5.5	Ochrana produktu.....	34
7.6	Rízení monitorovacích a měřících zařízení.....	34

	Page	
6.2.1	General.....	22
6.2.2	Competence, awareness and training.....	22
6.3	Infrastructure.....	22
6.4	Work environment.....	22
7	Product realization.....	23
7.1	Planning of product realization.....	23
7.2	Customer-related processes.....	23
7.2.1	Determination of requirements related to the product.....	23
7.2.2	Review of requirements related to the product.....	23
7.2.3	Customer communication.....	24
7.3	Design and development.....	24
7.3.1	Design and development planning.....	24
7.3.2	Design and development inputs.....	25
7.3.3	Design and development outputs.....	25
7.3.4	Design and development review.....	26
7.3.5	Design and development verification.....	26
7.3.6	Design and development validation.....	27
7.3.6.1	Documentation of design and/or development verification and validation.....	27
7.3.6.2	Design and/or development verification and validation testing.....	27
7.3.7	Control of design and development changes.....	28
7.4	Purchasing.....	28
7.4.1	Purchasing process.....	28
7.4.2	Purchasing information.....	29
7.4.3	Verification of purchased product.....	29
7.5	Production and service provision.....	30
7.5.1	Control of production and service provision..	30
7.5.1.1	Production documentation.....	31
7.5.1.2	Control of production process changes.....	31
7.5.1.3	Control of production equipment, tools and Numerical Control (N.C.) machine programs.....	32
7.5.1.4	Control of work transferred, on a temporary basis, outside the organization's facilities.....	32
7.5.1.5	Control of service operations.....	32
7.5.2	Validation of processes for production and service provision.....	32
7.5.3	Identification and traceability.....	33
7.5.4	Customer property.....	34
7.5.5	Preservation of product.....	34
7.6	Control of monitoring and measuring devices.....	34

8	Měření, analýza a zlepšování.....	35
8.1	Všeobecně.....	35
8.2	Monitorování a měření.....	36
8.2.1	Spokojenost zákazníka.....	36
8.2.2	Interní audit.....	36
8.2.3	Monitorování a měření procesů.....	37
8.2.4	Monitorování a měření produktů.....	37
8.2.4.1	Dokumentace kontroly.....	38
8.2.4.2	Kontrola prvního kusů.....	38
8.3	Rízení neshodného produktu.....	39
8.4	Analýza údajů.....	40
8.5	Zlepšování.....	40
8.5.1	Neustálé zlepšování.....	40
8.5.2	Opakující se náprava.....	40
8.5.3	Preventivní opatření.....	41
8.5.3	Bibliografie.....	41
42	ČÁST 2: SYSTÉMY JAKOSTI - MODEL PRO ZABEZPEČOVÁNÍ JAKOSTI PŘI NÁVRHU, VÝVOJI, VÝROBĚ, INSTALACI A SERVISU (založený na ISO 9001:1994)	43
42	SYSTÉMY JAKOSTI - MODEL PRO ZABEZPEČOVÁNÍ JAKOSTI PŘI NÁVRHU, VÝVOJI, VÝROBĚ, INSTALACI A SERVISU	44
1	Předmět.....	44
2	Normativní odkazy.....	44
3	Definice.....	44
3.1	Produkt.....	45
3.2	Tendry.....	45
3.3	Smlouva.....	45
3.4	Klíčové charakteristiky.....	45
4	Požadavky na systém jakosti.....	45
4.1	Odpovědnost managementu.....	45
4.1.1	Politika.....	45
4.1.2	Organizace.....	45
4.1.2.1	Odpovědnost a pravomoc.....	45
4.1.2.2	Zdroje.....	46
4.1.2.3	Představitel managementu.....	46
4.1.2.4	Výkonavatel procesu.....	46
4.1.3	Přezkoumání managementu.....	46
4.2	Systém.....	47
4.2.1	Všeobecně.....	47
4.2.2	Postupy systému jakosti.....	47

8	Measurement, analysis and improvement.....	35
8.1	General.....	35
8.2	Monitoring and measurement.....	36
8.2.1	Customer satisfaction.....	36
8.2.2	Internal audit.....	36
8.2.3	Monitoring and measurement of processes.....	37
8.2.4	Monitoring and measurement of product.....	37
8.2.4.1	Inspection documentation.....	38
8.2.4.2	First article inspection.....	38
8.3	Control of nonconforming product.....	39
8.4	Analysis of data.....	40
8.5	Improvement.....	40
8.5.1	Continual improvement.....	40
8.5.2	Corrective action.....	40
8.5.3	Preventive action.....	41
8.5.3	Bibliography.....	41
42	SECTION 2: QUALITY SYSTEMS - MODEL FOR QUALITY ASSURANCE IN DESIGN, DEVELOPMENT, PRODUCTION, INSTALLATION AND SERVICING (based on ISO 9001:1994)	43
42	QUALITY SYSTEMS - MODEL FOR QUALITY ASSURANCE IN DESIGN, DEVELOPMENT, PRODUCTION, INSTALLATION AND SERVICING	44
1	Scope.....	44
2	Normative reference.....	44
3	Definitions.....	44
3.1	Product.....	45
3.2	Tender.....	45
3.3	Contract.....	45
3.4	Key characteristics.....	45
4	Quality system requirements.....	45
4.1	Management responsibility.....	45
4.1.1	Quality policy.....	45
4.1.2	Organization.....	45
4.1.2.1	Responsibility and authority.....	45
4.1.2.2	Resources.....	46
4.1.2.3	Management representative.....	46
4.1.2.4	Process performer.....	46
4.1.3	Management review.....	46
4.2	Quality system.....	47
4.2.1	General.....	47
4.2.2	Quality system procedures.....	47

	Strana
4.2.3 Plánování jakosti.....	47
4.2.4 Management konfigurace.....	48
4.3 Přezkoumání smlouvy.....	48
4.3.1 Všeobecně.....	48
4.3.2 Přezkoumání.....	48
4.3.3 Změna smlouvy.....	49
4.3.4 Záznamy.....	49
4.4 Řízení návrhu.....	49
4.4.1 Všeobecně.....	49
4.4.2 Plánování návrhu a vývoje.....	49
4.4.2.1 Plánování managementu návrhu a vývoje.....	50
4.4.2.2 Spolehlivost, udržovatelnost, bezpečnost.....	50
4.4.3 Organizační a technická rozhraní.....	50
4.4.4 Zadání návrhu.....	50
4.4.5 Výsledný návrh.....	50
4.4.6 Přezkoumání návrhu.....	51
4.4.7 Ověřování návrhu.....	51
4.4.8 Validace návrhu.....	52
4.4.8.1 Dokumentace ověření a validací návrhu.....	52
4.4.8.2 Zkoušky pro ověření a validaci návrhu.....	52
4.4.9 Změny návrhu.....	52
4.5 Řízení dokumentů a údajů.....	53
4.5.1 Všeobecně.....	53
4.5.2 Schvalování a vydávání dokumentů a údajů.....	53
4.5.3 Změny dokumentů a údajů.....	53
4.6 Nakupování.....	54
4.6.1 Všeobecně.....	54
4.6.2 Hodnocení smluvních subdodavatelů.....	54
4.6.3 Údaje pro nakupování.....	54
4.6.4 Ověřování nakupovaného produktu.....	55
4.6.4.1 Ověřování dodavatelem u smluvního subdodavatele.....	55
4.6.4.2 Ověřování subdodávek zákazníkem.....	56
4.7 Řízení produktu dodaného zákazníkem.....	56
4.8 Identifikace a sledovatelnost produktu.....	56
4.9 Řízení procesů.....	57
4.9.1 Všeobecně.....	57
4.9.1.1 Výrobní dokumentace.....	57
4.9.1.2 Řízení změn procesu výroby.....	58
4.9.1.3 Řízení výrobních zařízení, nástrojů, nářadí a programů číslíkově řízených (NC) strojů.....	58

	Page
4.2.3 Quality planning.....	47
4.2.4 Configuration management.....	48
4.3 Contract review.....	48
4.3.1 General.....	48
4.3.2 Review.....	48
4.3.3 Amendment to a contract.....	49
4.3.4 Records.....	49
4.4 Design control.....	49
4.4.1 General.....	49
4.4.2 Design and development planning.....	49
4.4.2.1 Design and development management planning.....	50
4.4.2.2 Reliability, maintainability, safety.....	50
4.4.3 Organizational and technical interfaces.....	50
4.4.4 Design input.....	50
4.4.5 Design output.....	50
4.4.6 Design review.....	51
4.4.7 Design verification.....	51
4.4.8 Design validation.....	52
4.4.8.1 Documentation of design verification and validation.....	52
4.4.8.2 Design verification and validation testing.....	52
4.4.9 Design changes.....	52
4.5 Document and data control.....	53
4.5.1 General.....	53
4.5.2 Document and data approval and issue.....	53
4.5.3 Document and data changes.....	53
4.6 Purchasing.....	54
4.6.1 General.....	54
4.6.2 Evaluation of subcontractors.....	54
4.6.3 Purchasing data.....	64
4.6.4 Verification of purchased product.....	55
4.6.4.1 Supplier verification at subcontractor's premises.....	55
4.6.4.2 Customer verification of subcontracted product.....	56
4.7 Control of customer-supplied product.....	56
4.8 Product identification and traceability.....	56
4.9 Process control.....	57
4.9.1 General.....	57
4.9.1.1 Production documentation.....	57
4.9.1.2 Control of production process changes.....	58
4.9.1.3 Control of production equipment, tools and Numerical Control (N.C.) machine programs.....	58

4.1.1.1	Řízení práce dodávajících podniků	4.1.1.1	Control of work occasionally performed by the supplier's facilities.
4.1.2	Práce pro vlastní výrobu	4.1.2	Special processes
4.1.2.1	Základní výroba	4.1.2.1	General production
4.1.2.2	Práce na zakázku	4.1.2.2	Order production
4.1.2.3	Výstupní kontrola a zkušební	4.1.2.3	Receiving inspection and testing
4.1.2.4	Mezery a opravy	4.1.2.4	In-process inspection and testing
4.1.2.5	Výstupní kontrola a zkušební	4.1.2.5	Final inspection and testing
4.1.2.6	Základní výroba	4.1.2.6	Inspection and test results
4.1.2.7	Kontrola prvního vstupu	4.1.2.7	First article inspection
4.1.3	Riziko kontroly, měření a zařízení	4.1.3	Control of inspection, measuring and test equipment
4.1.3.1	Obecné	4.1.3.1	General
4.1.3.2	Postup	4.1.3.2	Control procedure
4.1.3.3	Stav pro kontrolu a zkušební	4.1.3.3	Inspection and test status
4.1.3.4	Oprávnění	4.1.3.4	Authorized personnel
4.1.3.5	Postupky k označení osob oprávněných	4.1.3.5	Acceptance authority media
4.1.3.6	Průběh	4.1.3.6	Control of reprogramming product
4.1.3.7	Riziko nevhodného použití	4.1.3.7	Control of reprogramming product
4.1.3.8	Obecné	4.1.3.8	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.9	Průběh	4.1.3.9	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.10	Průběh	4.1.3.10	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.11	Průběh	4.1.3.11	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.12	Průběh	4.1.3.12	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.13	Průběh	4.1.3.13	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.14	Průběh	4.1.3.14	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.15	Průběh	4.1.3.15	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.16	Průběh	4.1.3.16	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.17	Průběh	4.1.3.17	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.18	Průběh	4.1.3.18	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.19	Průběh	4.1.3.19	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.20	Průběh	4.1.3.20	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.21	Průběh	4.1.3.21	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.22	Průběh	4.1.3.22	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.23	Průběh	4.1.3.23	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.24	Průběh	4.1.3.24	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.25	Průběh	4.1.3.25	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.26	Průběh	4.1.3.26	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.27	Průběh	4.1.3.27	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.28	Průběh	4.1.3.28	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.29	Průběh	4.1.3.29	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.30	Průběh	4.1.3.30	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.31	Průběh	4.1.3.31	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.32	Průběh	4.1.3.32	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.33	Průběh	4.1.3.33	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.34	Průběh	4.1.3.34	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.35	Průběh	4.1.3.35	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.36	Průběh	4.1.3.36	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.37	Průběh	4.1.3.37	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.38	Průběh	4.1.3.38	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.39	Průběh	4.1.3.39	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.40	Průběh	4.1.3.40	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.41	Průběh	4.1.3.41	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.42	Průběh	4.1.3.42	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.43	Průběh	4.1.3.43	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.44	Průběh	4.1.3.44	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.45	Průběh	4.1.3.45	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.46	Průběh	4.1.3.46	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.47	Průběh	4.1.3.47	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.48	Průběh	4.1.3.48	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.49	Průběh	4.1.3.49	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.50	Průběh	4.1.3.50	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.51	Průběh	4.1.3.51	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.52	Průběh	4.1.3.52	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.53	Průběh	4.1.3.53	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.54	Průběh	4.1.3.54	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.55	Průběh	4.1.3.55	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.56	Průběh	4.1.3.56	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.57	Průběh	4.1.3.57	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.58	Průběh	4.1.3.58	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.59	Průběh	4.1.3.59	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.60	Průběh	4.1.3.60	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.61	Průběh	4.1.3.61	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.62	Průběh	4.1.3.62	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.63	Průběh	4.1.3.63	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.64	Průběh	4.1.3.64	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.65	Průběh	4.1.3.65	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.66	Průběh	4.1.3.66	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.67	Průběh	4.1.3.67	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.68	Průběh	4.1.3.68	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.69	Průběh	4.1.3.69	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.70	Průběh	4.1.3.70	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.71	Průběh	4.1.3.71	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.72	Průběh	4.1.3.72	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.73	Průběh	4.1.3.73	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.74	Průběh	4.1.3.74	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.75	Průběh	4.1.3.75	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.76	Průběh	4.1.3.76	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.77	Průběh	4.1.3.77	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.78	Průběh	4.1.3.78	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.79	Průběh	4.1.3.79	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.80	Průběh	4.1.3.80	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.81	Průběh	4.1.3.81	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.82	Průběh	4.1.3.82	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.83	Průběh	4.1.3.83	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.84	Průběh	4.1.3.84	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.85	Průběh	4.1.3.85	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.86	Průběh	4.1.3.86	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.87	Průběh	4.1.3.87	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.88	Průběh	4.1.3.88	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.89	Průběh	4.1.3.89	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.90	Průběh	4.1.3.90	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.91	Průběh	4.1.3.91	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.92	Průběh	4.1.3.92	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.93	Průběh	4.1.3.93	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.94	Průběh	4.1.3.94	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.95	Průběh	4.1.3.95	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.96	Průběh	4.1.3.96	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.97	Průběh	4.1.3.97	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.98	Průběh	4.1.3.98	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.99	Průběh	4.1.3.99	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.100	Průběh	4.1.3.100	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.101	Průběh	4.1.3.101	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.102	Průběh	4.1.3.102	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.103	Průběh	4.1.3.103	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.104	Průběh	4.1.3.104	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.105	Průběh	4.1.3.105	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.106	Průběh	4.1.3.106	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.107	Průběh	4.1.3.107	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.108	Průběh	4.1.3.108	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.109	Průběh	4.1.3.109	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.110	Průběh	4.1.3.110	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.111	Průběh	4.1.3.111	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.112	Průběh	4.1.3.112	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.113	Průběh	4.1.3.113	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.114	Průběh	4.1.3.114	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.115	Průběh	4.1.3.115	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.116	Průběh	4.1.3.116	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.117	Průběh	4.1.3.117	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.118	Průběh	4.1.3.118	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.119	Průběh	4.1.3.119	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.120	Průběh	4.1.3.120	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.121	Průběh	4.1.3.121	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.122	Průběh	4.1.3.122	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.123	Průběh	4.1.3.123	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.124	Průběh	4.1.3.124	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.125	Průběh	4.1.3.125	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.126	Průběh	4.1.3.126	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.127	Průběh	4.1.3.127	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.128	Průběh	4.1.3.128	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.129	Průběh	4.1.3.129	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.130	Průběh	4.1.3.130	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.131	Průběh	4.1.3.131	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.132	Průběh	4.1.3.132	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.133	Průběh	4.1.3.133	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.134	Průběh	4.1.3.134	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.135	Průběh	4.1.3.135	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.136	Průběh	4.1.3.136	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.137	Průběh	4.1.3.137	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.138	Průběh	4.1.3.138	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.139	Průběh	4.1.3.139	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.140	Průběh	4.1.3.140	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.141	Průběh	4.1.3.141	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.142	Průběh	4.1.3.142	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.143	Průběh	4.1.3.143	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.144	Průběh	4.1.3.144	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.145	Průběh	4.1.3.145	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.146	Průběh	4.1.3.146	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.147	Průběh	4.1.3.147	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.148	Průběh	4.1.3.148	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.149	Průběh	4.1.3.149	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.150	Průběh	4.1.3.150	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.151	Průběh	4.1.3.151	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.152	Průběh	4.1.3.152	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.153	Průběh	4.1.3.153	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.154	Průběh	4.1.3.154	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.155	Průběh	4.1.3.155	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.156	Průběh	4.1.3.156	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.157	Průběh	4.1.3.157	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.158	Průběh	4.1.3.158	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.159	Průběh	4.1.3.159	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.160	Průběh	4.1.3.160	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.161	Průběh	4.1.3.161	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.162	Průběh	4.1.3.162	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.163	Průběh	4.1.3.163	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.164	Průběh	4.1.3.164	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.165	Průběh	4.1.3.165	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.166	Průběh	4.1.3.166	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.167	Průběh	4.1.3.167	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.168	Průběh	4.1.3.168	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.169	Průběh	4.1.3.169	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.170	Průběh	4.1.3.170	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.171	Průběh	4.1.3.171	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.172	Průběh	4.1.3.172	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.173	Průběh	4.1.3.173	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.174	Průběh	4.1.3.174	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.175	Průběh	4.1.3.175	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.176	Průběh	4.1.3.176	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.177	Průběh	4.1.3.177	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.178	Průběh	4.1.3.178	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.179	Průběh	4.1.3.179	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.180	Průběh	4.1.3.180	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.181	Průběh	4.1.3.181	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.182	Průběh	4.1.3.182	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.183	Průběh	4.1.3.183	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.184	Průběh	4.1.3.184	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.185	Průběh	4.1.3.185	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.186	Průběh	4.1.3.186	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.187	Průběh	4.1.3.187	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.188	Průběh	4.1.3.188	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.189	Průběh	4.1.3.189	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.190	Průběh	4.1.3.190	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.191	Průběh	4.1.3.191	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.192	Průběh	4.1.3.192	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.193	Průběh	4.1.3.193	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.194	Průběh	4.1.3.194	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.195	Průběh	4.1.3.195	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.196	Průběh	4.1.3.196	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.197	Průběh	4.1.3.197	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.198	Průběh	4.1.3.198	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.199	Průběh	4.1.3.199	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.200	Průběh	4.1.3.200	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.201	Průběh	4.1.3.201	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.202	Průběh	4.1.3.202	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.203	Průběh	4.1.3.203	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.204	Průběh	4.1.3.204	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.205	Průběh	4.1.3.205	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.206	Průběh	4.1.3.206	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.207	Průběh	4.1.3.207	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.208	Průběh	4.1.3.208	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.209	Průběh	4.1.3.209	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.210	Průběh	4.1.3.210	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.211	Průběh	4.1.3.211	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.212	Průběh	4.1.3.212	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.213	Průběh	4.1.3.213	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.214	Průběh	4.1.3.214	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.215	Průběh	4.1.3.215	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.216	Průběh	4.1.3.216	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.217	Průběh	4.1.3.217	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.218	Průběh	4.1.3.218	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.219	Průběh	4.1.3.219	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.220	Průběh	4.1.3.220	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.221	Průběh	4.1.3.221	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.222	Průběh	4.1.3.222	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.223	Průběh	4.1.3.223	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.224	Průběh	4.1.3.224	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.225	Průběh	4.1.3.225	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.226	Průběh	4.1.3.226	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.227	Průběh	4.1.3.227	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.228	Průběh	4.1.3.228	Review and disposition of reprogramming product
4.1.3.229	Průběh	4.1.3.229</	

Předmluva

Tento dokument (EN 9100:2003) byl vypracován Evropským sdružením výrobců letecké a kosmické techniky - Normalizace (AECMA-STAN).

Po připomínkovém řízení a hlasování provedeném v souladu s pravidly tohoto Sdružení tato norma obdržela před jejím předložením do CEN schválení od národních sdružení a oficiálních orgánů členských států AECMA.

Této evropské normě je nutno nejpozději do listopadu 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 listopadu 2003.

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

Všeobecně

Pro zajištění spokojenosti zákazníka musí organizace leteckého průmyslu vyrábět a průběžně zlepšovat bezpečné a spolehlivé produkty, které splňují nebo překračují požadavky zákazníka a dohlédacího orgánu. Globalizace leteckého průmyslu a z ní vyplývající různost regionálních/národních požadavků a očekávání, komplikovaly dosažení tohoto cíle. Organizace dodávající konečný produkt stojí před výzvou zajistit jejich jakost a integrovat do nich produkty nakupované od dodavatelů z celého světa a na všech úrovních dodavatelského řetězce. Dodavatelé a zpracovatelé pro letectví a kosmonautiku stojí před výzvou dodávat své produkty mnoha zákazníkům, jejichž očekávání a požadavky se různí.

Foreword

This document (EN 9100:2003) has been prepared by the European Association of Aerospace Industries - Standardization (AECMA-STAN).

After enquiries and votes carried out in accordance with the rules of this Association, this Standard has received the approval of the National Associations and the Official Services of the member countries of AECMA, prior to its presentation to CEN.

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 November 2003, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by November 2003.

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, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Portugal, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom.

General

To assure customer satisfaction, aerospace industry organizations must produce, and continually improve, safe, reliable products that meet or exceed customer and regulatory authority requirements. The globalization of the aerospace industry, and the resulting diversity of regional/national requirements and expectations, has complicated this objective. End-product organizations face the challenge of assuring the quality of, and integrating, product purchased from suppliers throughout the world and at all levels within the supply chain. Aerospace suppliers and processors face the challenge of delivering product to multiple customers having varying quality expectations and requirements.

Tento dokument normalizuje v největším možném rozsahu požadavky na management systému jakosti pro letecký a kosmický průmysl. Výsledkem stanovení požadavků, použitelných na všech úrovních dodavatelského řetězce, společných pro organizace na celém světě, by měla být zvýšená jakost a bezpečnost a snížené náklady, díky vyloučení nebo omezení jedinečných požadavků organizace a z nich vyplývající vnitřní proměnlivosti takových mnohonásobných očekávání.

Struktura a použití

Tato norma obsahuje požadavky letectví a kosmonautiky použité a integrované do obou modelů systému managementu jakosti, podle ISO 9001:2000 a ISO 9001:1994. Část této normy, která musí být použita, je dána statusem současného systému managementu jakosti (QMS) organizace vzhledem k přizpůsobení/souladu s ISO 9001.

Organizace, která má nyní QMS založený na ISO 9001:1994 a která rozšiřuje předmět jejího QMS zahrnutím požadavků EN 9100, musí použít část této normy navazující na ISO 9001:1994. Při převedení na QMS, založený na ISO 9001:2000, musí organizace použít část této normy navazující na ISO 9001:2000. V souladu s časovým obdobím stanoveným pro přechod organizací od ISO 9001:1994 na ISO 9001:2000, část této normy navazující na ISO 9001:1994 bude zrušena do 15. prosince 2003.

Organizace, které započnou zavádět QMS založený na ISO 9001/EN 9100 po 15. prosinci 2003, musí zavést QMS založený na ISO 9001:2000 a musí použít část této normy založenou na ISO 9001:2000.

Model ISO 9001 a odpovídající část EN 9100, která jej rozvíjí, musí být vyhlášeny v příručce jakosti organizace.

POZNÁMKA Tato norma je technicky ekvivalentní se SAE AS 9100.

This document standardizes, to the greatest extent possible, quality management system requirements for the aerospace industry. The establishment of common requirements, for use at all levels of the supply-chain, by organizations around the world, should result in improved quality and safety, and decreased costs, due to the elimination or reduction of organization-unique requirements and the resultant variation inherent in these multiple expectations.

Structure and Application

This standard includes aerospace requirements applied to, and integrated with, both the ISO 9001:2000 and the ISO 9001:1994 quality management system models. The section of this standard that shall apply is determined by the organization's current quality management system (QMS) status in regards to alignment/compliance with ISO 9001.

Organizations now having a QMS based on ISO 9001:1994, that are expanding the scope of their QMS to include EN 9100 requirements, shall utilize the section of this standard aligned with ISO 9001:1994. Upon transition to an ISO 9001:2000-based QMS, organizations shall use the section of this standard aligned with ISO 9001:2000. In accordance with the time period established for organizations to transition from ISO 9001:1994 to ISO 9001:2000, the section of this standard based on the ISO 9001:1994 model will be withdrawn on December 15, 2003.

Organizations initially developing an ISO 9001/EN 9100-based QMS after December 15, 2000 must develop a QMS based on ISO 9001:2000 and shall utilize the section of this standard that is based on ISO 9001: 2000.

The ISO 9001 model, and the corresponding EN 9100 section, that is deployed shall be declared in the organization's quality manual.

NOTE This standard is technically equivalent to SAE AS9100

SYSTÉMY MANAGEMENTU JAKOSTI PO®ADAVKY

(založené na ISO 9001:2000)

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS REQUIREMENTS

(based on ISO 9001:2000)

Strana 12

0 Úvod

0.1 Všeobecně

Zavedení systému managementu jakosti má být strategickým rozhodnutím organizace. Návrh a uplatnění systému managementu jakosti organizace jsou ovlivňovány měnícími se potřebami, konkrétními cíli, poskytovanými produkty, používanými procesy a velikostí i strukturou organizace. Záměrem této mezinárodní normy není, aby z ní nutně vyplývala jednotnost struktury systémů managementu jakosti nebo jednotnost dokumentace.

Požadavky na systém managementu jakosti specifikované v této mezinárodní normě doplňují požadavky na produkty. Informace s označením „POZNÁMKA“ slouží jako návod pro pochopení nebo objasnění souvisejícího požadavku.

Tuto mezinárodní normu mohou používat interní a externí strany, včetně certifikačních orgánů při posuzování schopnosti organizace plnit požadavky zákazníka, požadavky předpisů a vlastní požadavky organizace.

Zásady managementu jakosti uvedené v ISO 9000 a ISO 9004 byly při přípravě této mezinárodní normy vzaty v úvahu.

0.2 Procesní přístup

Tato mezinárodní norma podporuje přijímání procesního přístupu při vývoji, uplatňování a zlepšování efektivnosti systému managementu jakosti s cílem zvýšit spokojenost zákazníka plněním jeho požadavků.

0 Introduction

0.1 General

The adoption of a quality management system should be a strategic decision of an organization. The design and implementation of an organization's quality management system is influenced by varying needs, particular objectives, the products provided, the processes employed and the size and structure of the organization. It is not the intent of this International Standard to imply uniformity in the structure of quality management systems or uniformity of documentation. The quality management system requirements specified in this International Standard are complementary to requirements for products. Information marked „NOTE“ is for guidance in understanding or clarifying the associated requirement.

This International Standard can be used by internal and external parties, including certification bodies, to assess the organization's ability to meet customer, regulatory and the organization's own requirements.

The quality management principles stated in ISO 9000 and ISO 9004 have been taken into consideration during the development of this International Standard.

0.2 Process approach

This International Standard promotes the adoption of a process approach when developing, implementing and improving the effectiveness of a quality management system, to enhance customer satisfaction by meeting customer requirements.

Aby organizace fungovala efektivně, musí identifikovat a řídit mnoho vzájemně propojených činností. Činnost, která využívá zdroje a je řízena za účelem přeměny vstupů na výstupy, může být považována za proces. Výstup z jednoho procesu často přímo tvoří vstup pro další proces.

Aplikace systému procesů v organizaci spolu s identifikací těchto procesů, jejich vzájemným působením a managementem lze nazývat „procesní přístup“.

Výhodou procesního přístupu je nepřetržité řízení vazeb mezi jednotlivými procesy v systému procesů, jakož i jejich kombinování a vzájemné působení.

Takový přístup, je-li použit v systému managementu jakosti, zdůrazňuje důležitost

- a) pochopení požadavků a jejich plnění,
- b) potřeby zvažovat procesy z hlediska přidané hodnoty,

For an organization to function effectively, it has to identify and manage numerous linked activities. An activity using resources, and managed in order to enable the transformation of inputs into outputs, can be considered as a process. Often the output from one process directly forms the input to the next.

The application of a system of processes within an organization, together with the identification and interactions of these processes, and their management, can be referred to as the „process approach“.

An advantage of the process approach is the ongoing control that it provides over the linkage between the individual processes within the system of processes, as well as over their combination and interaction.

When used within a quality management system, such an approach emphasizes the importance of

- a) understanding and meeting requirements,
- b) the need to consider processes in terms of added value,

Strana 13

- c) dosahování výsledků výkonnosti a efektivnosti procesů a
- d) neustálého zlepšování procesů na základě objektivního měření^{*)}.

Model procesně orientovaného systému managementu jakosti, znázorněný na obrázku 1, objasňuje propojení procesů uvedených v kapitolách 4 až 8. z této ilustrace je zřejmé, že při stanovení požadavků jakožto vstupů hrají významnou úlohu zákazníci. Monitorování spokojenosti zainteresovaných stran vyžaduje vyhodnocování informací, které se týkají vnímání zainteresovaných stran, pokud jde o míru, jakou jejich požadavky a očekávání byly organizací splněny. Model uvedený na obrázku 1 pokrývá všechny požadavky této mezinárodní normy, avšak procesy neznázorňuje na podrobné úrovni.

POZNÁMKA Kromě toho lze na všechny procesy aplikovat metodologii známou jako „Plánuj-Dělej-Kontroluj-Jednej“ (PDCA). Metodologii PDCA lze ve stručnosti popsat takto: Plánuj: stanov cíle a procesy nezbytné k dosažení výsledků v souladu s požadavky zákazníka a s politikou organizace;

- c) obtaining results of process performance and effectiveness, and
- d) continual improvement of processes based on objective measurement.

The model of a process-based quality management system shown in Figure 1 illustrates the process linkages presented in clauses 4 to 8. This illustration shows that customers play a significant role in defining requirements as inputs. Monitoring of customer satisfaction requires the evaluation of information relating to customer perception as to whether the organization has met the customer requirements. The model shown in Figure 1 covers all the requirements of this International Standard, but does not show processes at a detailed level.

NOTE In addition, the methodology known as „Plan-Do-Check-Act“ (PDCA) can be applied to all processes. PDCA can be briefly described as follows.

Plan: establish the objectives and processes necessary to deliver results in accordance with customer requirements and the organization's policies.

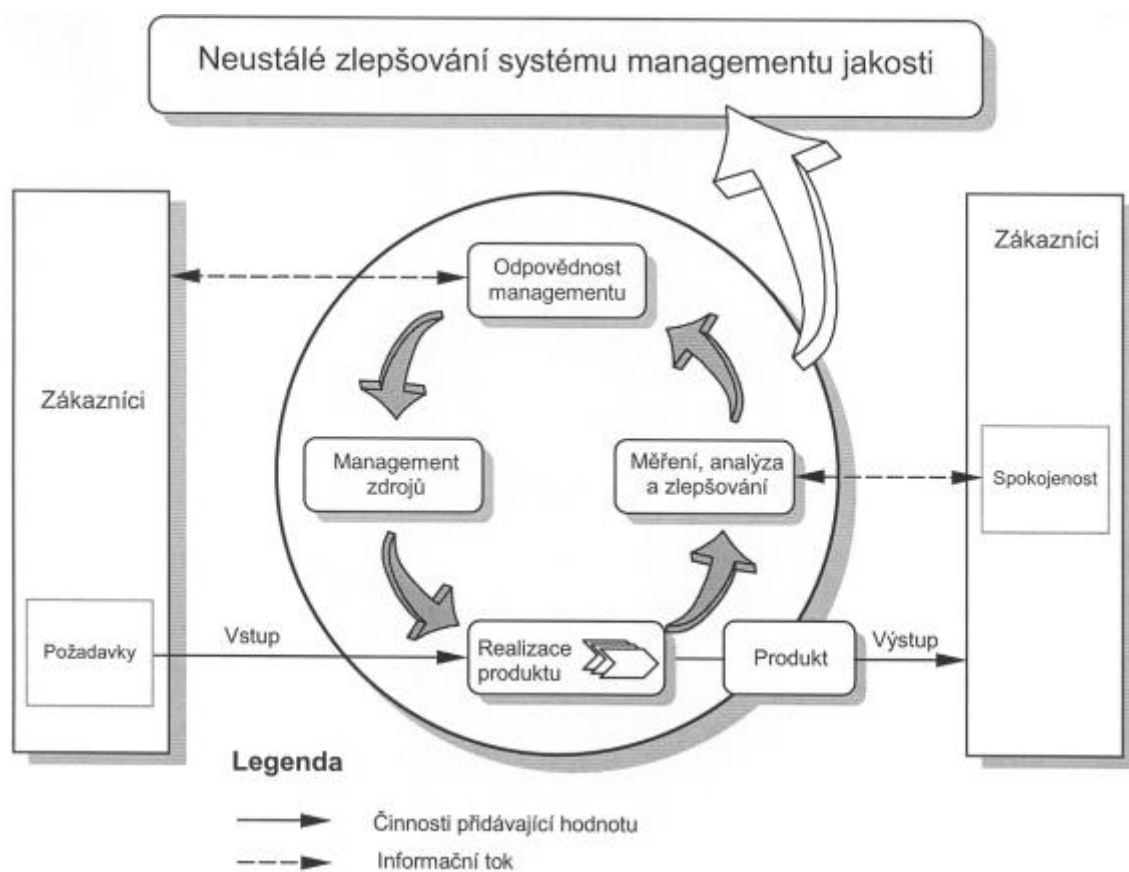
Dělej: uplatňuj procesy;
Kontroluj: monitoruj a měř procesy a produkty ve vztahu k politice, cílům a požadavkům na produkt a podávej zprávy o výsledcích;

Jednej: prováděj opatření pro neustálé zlepšování výkonnosti procesu.

Do: implement the processes.
Check: monitor and measure processes and product against policies, objectives and requirements for the product and report the results.
Act: take actions to continually improve process performance.

- *) **NÁRODNÍ POZNÁMKA** Anglický termín „measurement“ se překládá českým termínem „měření“, kterým se rozumějí jak technická měření, tak netechnická měření (např. měření spokojenosti zákazníka).

Strana 14



Obrázek 1 - Model procesně orientovaného systému managementu jakosti

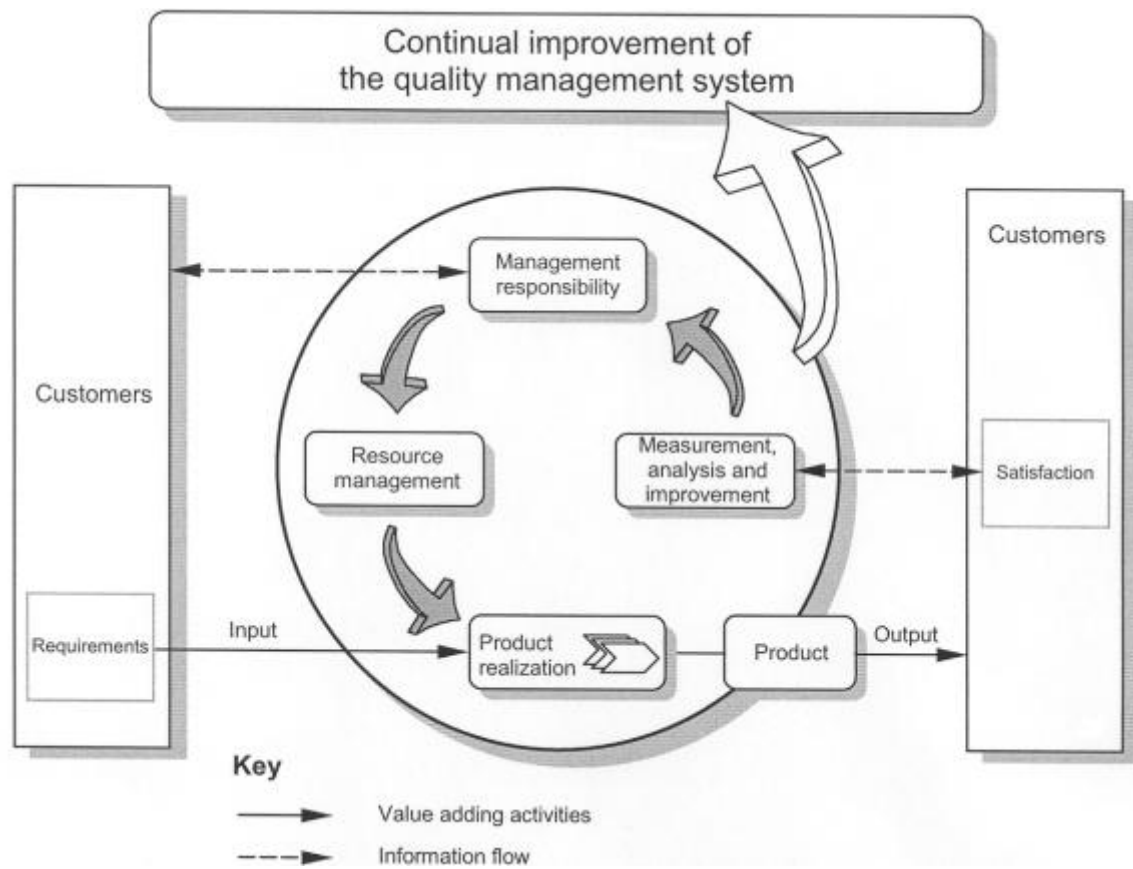


Figure 1 - Model of a process based quality management system