

## TABLE OF CONTENTS

ABOUT AIAG.....	2
TABLE OF CONTENTS .....	4
OVERVIEW.....	8
<b>1 PROCESS APPROACH .....</b>	<b>8</b>
1.1 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM REQUIREMENTS .....	8
<b>2 EXPLANATION OF PROCESS APPROACH / AUDIT.....</b>	<b>10</b>
2.1 BENEFITS OF USING THE PROCESS APPROACH.....	10
2.2 WHAT IS A PROCESS?.....	12
2.3 THE BUILDING BLOCKS OF A PROCESS .....	12
2.4 THE PROCESS APPROACH .....	16
<b>3 SETTING UP THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM .....</b>	<b>18</b>
3.1 STEP 1 – PROCESS IDENTIFICATION .....	18
3.2 STEP 2 – PROCESS MAPPING .....	18
3.3 STEP 3 – EFFECTIVENESS .....	20
3.4 STEP 4 - AUDITING .....	22
3.4.1 Quality Management System (QMS) Audit.....	26
3.4.2 Manufacturing Process Audit.....	28
3.4.3 Product Audit .....	30
3.4.4 Internal Audit Plans .....	32
<b>4 STRATEGY FOR IMPLEMENTING ISO/TS 16949:2009.....</b>	<b>36</b>
<b>APPENDIX A – HEAT TREAT PROCESS EXAMPLE.....</b>	<b>48</b>
<b>APPENDIX B – THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AUDIT .....</b>	<b>56</b>
<b>APPENDIX C – THE MANUFACTURING PROCESS AUDIT .....</b>	<b>62</b>
<b>APPENDIX D – PROCESS MAPPING EXAMPLES.....</b>	<b>66</b>
<b>APPENDIX E - CERTIFICATION/SURVEILLANCE AUDIT PLAN INSTRUCTIONS.....</b>	<b>102</b>
<b>APPENDIX F – GUIDANCE MATRIX .....</b>	<b>114</b>
INTRODUCTION.....	114
<b>1 SCOPE – 1.1 GENERAL .....</b>	<b>116</b>
1.2 APPLICATION.....	116
<b>2 NORMATIVE REFERENCE.....</b>	<b>116</b>
<b>3 TERMS AND DEFINITIONS .....</b>	<b>116</b>
<b>4 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM .....</b>	<b>116</b>
4.1 GENERAL REQUIREMENTS .....	116
4.2 DOCUMENTATION REQUIREMENTS .....	118
<b>5 MANAGEMENT RESPONSIBILITY.....</b>	<b>120</b>
5.1 MANAGEMENT COMMITMENT.....	120
5.2 CUSTOMER FOCUS .....	120
5.3 QUALITY POLICY .....	122

## OBSAH

NĚCO O AIAG.....	3
OBSAH.....	5
SHRNUTÍ.....	9
<b>1 PROCESNÍ PŘÍSTUP .....</b>	<b>9</b>
1.1 POŽADAVKY NA SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY.....	9
<b>2 VYSVĚTLENÍ PROCESNÍHO PŘÍSTUPU / AUDITU .....</b>	<b>11</b>
2.1 PŘÍNOSY VYUŽITÍ PROCESNÍHO PŘÍSTUPU .....	11
2.2 CO JE TO PROCES? .....	13
2.3 STAVEBNICOVÉ BLOKY PROCESU .....	13
2.4 PROCESNÍ PŘÍSTUP.....	17
<b>3 NASTAVENÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY .....</b>	<b>19</b>
3.1 KROK 1 – IDENTIFIKACE PROCESU .....	19
3.2 KROK 2 – MAPOVÁNÍ PROCESU .....	19
3.3 KROK 3 – EFEKTIVNOST.....	21
3.4 KROK 4 – AUDITOVÁNÍ.....	23
3.4.1 Audit systému managementu kvality (QMS).....	27
3.4.2 Audit výrobního procesu .....	29
3.4.3 Audit produktu .....	31
3.4.4 Plány interního auditu .....	33
<b>4 STRATEGIE PŘI IMPLEMENTOVÁNÍ ISO/TS 16949:2009.....</b>	<b>37</b>
<b>PŘÍLOHA A – PŘÍKLAD PROCESU TEPELNÉHO ZPRACOVÁNÍ .....</b>	<b>49</b>
<b>PŘÍLOHA B – AUDIT SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY .....</b>	<b>57</b>
<b>PŘÍLOHA C – AUDIT VÝROBNÍHO PROCESU .....</b>	<b>63</b>
<b>PŘÍLOHA D – PŘÍKLADY MAPOVÁNÍ PROCESU.....</b>	<b>67</b>
<b>PŘÍLOHA E – POKYNY PRO PLÁN CERTIFIKAČNÍHO/DOZOROVÉHO AUDITU.....</b>	<b>103</b>
<b>PŘÍLOHA F – MATICE NÁVODU.....</b>	<b>115</b>
ÚVOD .....	115
<b>1 PŘEDMĚT NORMY – 1.1 OBECNĚ .....</b>	<b>117</b>
1.2 APLIKACE .....	117
<b>2 NORMATIVNÍ ODKAZY .....</b>	<b>117</b>
<b>3 TERMÍNY A DEFINICE.....</b>	<b>117</b>
<b>4 SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY .....</b>	<b>117</b>
4.1 VŠEOBECNÉ POŽADAVKY .....	117
4.2 POŽADAVKY NA DOKUMENTACI.....	119
<b>5 ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU .....</b>	<b>121</b>
5.1 ANGAŽOVANOST A AKTIVITA MANAGEMENTU.....	121
5.2 ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA .....	121
5.3 POLITIKA KVALITY .....	123

5.4 PLANNING ..... 122

5.6. MANAGEMENT REVIEW ..... 124

**6 RESOURCE MANAGEMENT ..... 124**

6.1 PROVISION OF RESOURCES..... 124

6.3 INFRASTRUCTURE..... 128

6.4 WORK ENVIRONMENT ..... 128

**7 PRODUCT REALIZATION ..... 130**

7.1 PLANNING OF PRODUCT REALIZATION - NOTE ..... 130

7.2.1 DETERMINATION OF REQUIREMENTS RELATED TO THE PRODUCT ..... 132

7.3 DESIGN AND DEVELOPMENT ..... 134

7.4.1 PURCHASING PROCESS ..... 140

7.5.1 CONTROL OF PRODUCTION AND SERVICE PROVISION ..... 144

7.6 CONTROL OF MONITORING AND MEASURING EQUIPMENT ..... 148

**8 MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT..... 148**

8.1 GENERAL..... 148

8.2.1 CUSTOMER SATISFACTION ..... 150

8.3 CONTROL OF NONCONFORMING PRODUCT ..... 154

8.4 ANALYSIS OF DATA ..... 154

8.5.1 CONTINUAL IMPROVEMENT..... 154

**ISO/TS 16949:2009 READINESS EVALUATION..... 160**

5.4 PLÁNOVÁNÍ.....	123
5.6 PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU .....	125
<b>6 MANAGEMENT ZDROJŮ .....</b>	<b>125</b>
6.1 POSKYTOVÁNÍ ZDROJŮ .....	125
6.3 INFRASTRUKTURA .....	129
6.4 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ.....	129
<b>7 REALIZACE PRODUKTU .....</b>	<b>131</b>
7.1 PLÁNOVÁNÍ REALIZACE PRODUKTU – POZNÁMKA.....	131
7.2.1 URČOVÁNÍ POŽADAVKŮ TÝKAJÍCÍCH SE PRODUKTU.....	133
7.3 NÁVRH A VÝVOJ .....	135
7.4.1 PROCES NAKUPOVÁNÍ .....	141
7.5.1 ŘÍZENÍ VÝROBY A POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.....	145
7.6 ŘÍZENÍ MONITOROVACÍHO A MĚŘICÍHO ZAŘÍZENÍ .....	149
<b>8 MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ.....</b>	<b>149</b>
8.1 OBECNĚ.....	149
8.2.1 SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA .....	151
8.3 ŘÍZENÍ NESHODNÉHO PRODUKTU .....	155
8.4 ANALÝZA DAT.....	155
8.5.1 NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ.....	155
<b>HODNOCENÍ PŘIPRAVENOSTI PODLE ISO/TS 16949:2009.....</b>	<b>161</b>