

Obsah

OBSAH	1
PŘEDMLUVA – NORMA PRO SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY PRO AUTOMOBILOVÝ PRŮMYSL	13
HISTORIE	13
CÍL	13
POZNÁMKY K CERTIFIKACI	15
ÚVOD	17
0.1 OBECNĚ	17
0.2 ZÁSADY MANAGEMENTU KVALITY	17
0.3 PROCESNÍ PŘÍSTUP	17
0.3.1 OBECNĚ	17
0.3.2 CYKLUS PLÁNUJ – DĚLEJ – KONTROLUJ – JEDNEJ	17
0.3.3 ZVAŽOVÁNÍ RIZIK	17
0.4 VAZBY NA OSTATNÍ NORMY SYSTÉMU MANAGEMENTU	17
SYSTÉMY MANAGEMENTU KVALITY – POŽADAVKY	17
1 PŘEDMĚT NORMY	17
1.1 PŘEDMĚT NORMY – DODATEK K ISO 9001:2015 PRO AUTOMOBILOVÝ PRŮMYSL.....	17
2 CITOVANÉ DOKUMENTY	19
2.1 NORMATIVNÍ A INFORMATIVNÍ ODKAZY.....	19
3 TERMÍNY A DEFINICE	19
3.1 TERMÍNY A DEFINICE PRO AUTOMOBILOVÝ PRŮMYSL.....	19
4 KONTEXT ORGANIZACE	33
4.1 POROZUMĚNÍ ORGANIZACI A JEJÍMU KONTEXTU	33
4.2 POROZUMĚNÍ POTŘEBÁM A OČEKÁVÁNÍM ZAJINTERESOVANÝCH STRAN	33
4.3 URČENÍ ROZSAHU SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY	33
4.3.1 URČENÍ ROZSAHU SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY – DODATEK.....	33
4.3.2 SPECIFICKÉ POŽADAVKY ZÁKAZNÍKA.....	33
4.4 SYSTÉMY MANAGEMENTU KVALITY A JEHO PROCESY	33
4.4.1	33
4.4.1.1 SHODA PRODUKTŮ A PROCESŮ.....	33
4.4.1.2 BEZPEČNOST PRODUKTU.....	33
4.4.2	35

Table of Contents

Table of Contents	2
FOREWORD – AUTOMOTIVE QMS STANDARD	14
HISTORY	14
GOAL	14
REMARKS FOR CERTIFICATION	16
INTRODUCTION	18
0.1 GENERAL	18
0.2 QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLES	18
0.3 PROCESS APPROACH	18
0.3.1 GENERAL	18
0.3.2 PLAN-DO-CHECK-ACT CYCLE	18
0.3.3 RISK-BASED THINKING	18
0.4 RELATIONSHIP WITH OTHER MANAGEMENT SYSTEM STANDARDS	18
QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS — REQUIREMENTS	18
1 SCOPE	18
1.1 SCOPE – AUTOMOTIVE SUPPLEMENTAL TO ISO 9001:2015	18
2 NORMATIVE REFERENCES	20
2.1 NORMATIVE AND INFORMATIVE REFERENCES	20
3 TERMS AND DEFINITIONS	20
3.1 TERMS AND DEFINITIONS FOR THE AUTOMOTIVE INDUSTRY	20
4 CONTEXT OF THE ORGANIZATION	34
4.1 UNDERSTANDING THE ORGANIZATION AND ITS CONTEXT	34
4.2 UNDERSTANDING THE NEEDS AND EXPECTATIONS OF INTERESTED PARTIES	34
4.3 DETERMINING THE SCOPE OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM	34
4.3.1 Determining the scope of the quality management system — supplemental	34
4.3.2 Customer-specific requirements	34
4.4 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AND ITS PROCESSES	34
4.4.1	34
4.4.1.1 Conformance of products and processes	34
4.4.1.2 Product safety.....	34
4.4.2	36

5 VEDENÍ (LEADERSHIP)	35
5.1 VEDENÍ (LEADERSHIP) A ZÁVAZEK	35
5.1.1 OBECNĚ	35
5.1.1.1 Společenská odpovědnost	35
5.1.1.2 Efektivnost a účinnost procesu	37
5.1.1.3 Vlastníci procesu.....	37
5.1.2 ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA	37
5.2 POLITIKA	37
5.2.1 VYTVOŘENÍ POLITIKY KVALITY	37
5.2.2 KOMUNIKOVÁNÍ POLITIKY KVALITY	37
5.3 ROLE, ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI V RÁMCI ORGANIZACE	37
5.3.1 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace – dodatek.....	37
5.3.2 Odpovědnost za požadavky na produkt a za nápravná opatření a odpovídající pravomoc.....	37
6 PLÁNOVÁNÍ	39
6.1 OPATŘENÍ PRO ŘEŠENÍ RIZIK A PŘÍLEŽITOSTÍ	39
6.1.1 a 6.1.2	39
6.1.2.1 Analýza rizik	39
6.1.2.2 Preventivní opatření	39
6.1.2.3 Havarijní plány	39
6.2 CÍLE KVALITY A PLÁNOVÁNÍ JEJICH DOSAŽENÍ	41
6.2.1 a 6.2.2	41
6.2.2.1 Cíle kvality a plánování jejich dosažení – dodatek.....	41
6.3 PLÁNOVÁNÍ ZMĚN	41
7 PODPORA	43
7.1 ZDROJE	43
7.1.1 OBECNĚ	43
7.1.2 LIDÉ	43
7.1.3 INFRASTRUKTURA	43
7.1.3.1 Plánování provozů, vybavení a zařízení	43
7.1.4 PROSTŘEDÍ PRO FUNGOVÁNÍ PROCESŮ	43
7.1.4.1 Prostředí pro fungování procesů – dodatek	45
7.1.5 ZDROJE PRO MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ	45
7.1.5.1 OBECNĚ	45
7.1.5.1.1 Analýza systému měření	45
7.1.5.2 NÁVAZNOST MĚŘENÍ	45

5 LEADERSHIP	36
5.1 LEADERSHIP AND COMMITMENT	36
5.1.1 GENERAL	36
5.1.1.1 Corporate responsibility	36
5.1.1.2 Process effectiveness and efficiency	38
5.1.1.3 Process owners	38
5.1.2 CUSTOMER FOCUS	38
5.2 POLICY	38
5.2.1 ESTABLISHING THE QUALITY POLICY	38
5.2.2 COMMUNICATING THE QUALITY POLICY	38
5.3 ORGANIZATIONAL ROLES, RESPONSIBILITIES AND AUTHORITIES	38
5.3.1 Organizational roles, responsibilities, and authorities — supplemental	38
5.3.2 Responsibility and authority for product requirements and corrective actions	38
6 PLANNING	40
6.1 ACTIONS TO ADDRESS RISKS AND OPPORTUNITIES	40
6.1.1 AND 6.1.2	40
6.1.2.1 Risk analysis	40
6.1.2.2 Preventive action	40
6.1.2.3 Contingency plans	40
6.2 QUALITY OBJECTIVES AND PLANNING TO ACHIEVE THEM	42
6.2.1 AND 6.2.2	42
6.2.2.1 Quality objectives and planning to achieve them — supplemental	42
6.3 PLANNING OF CHANGES	42
7 SUPPORT	44
7.1 RESOURCES	44
7.1.1 GENERAL	44
7.1.2 PEOPLE	44
7.1.3 INFRASTRUCTURE	44
7.1.3.1 Plant, facility, and equipment planning	44
7.1.4 ENVIRONMENT FOR THE OPERATION OF PROCESSES	44
7.1.4.1 Environment for the operation of processes — supplemental	46
7.1.5 MONITORING AND MEASURING RESOURCES	46
7.1.5.1 GENERAL	46
7.1.5.1.1 Measurement system analysis	46
7.1.5.2 MEASUREMENT TRACEABILITY	46

7.1.5.2.1	Záznamy o kalibraci/ověřování	45
7.1.5.3	Požadavky na laboratoř	47
7.1.5.3.1	Interní laboratoř	47
7.1.5.3.2	Externí laboratoř	47
7.1.6	ZNALOSTI ORGANIZACE	49
7.2	KOMPETENCE	49
7.2.1	Kompetence – dodatek	49
7.2.2	Kompetence – výcvik na pracovišti	49
7.2.3	Kompetence interních auditorů	49
7.2.4	Kompetence auditorů druhou stranou	51
7.3	POVĚDOMÍ	53
7.3.1	Povědomí – dodatek	53
7.3.2	Motivace a zmocňování zaměstnanců	53
7.4	KOMUNIKACE	53
7.5	DOKUMENTOVANÉ INFORMACE	53
7.5.1	OBECNĚ	53
7.5.1.1	Dokumentace systému managementu kvality	53
7.5.2	VYTVÁŘENÍ A AKTUALIZACE DOKUMENTOVANÝCH INFORMACÍ	55
7.5.3	ŘÍZENÍ DOKUMENTOVANÝCH INFORMACÍ	55
7.5.3.1 a 7.5.3.2	55
7.5.3.2.1	Uchování záznamů	55
7.5.3.2.2	Technické specifikace	55
8	PROVOZ	57
8.1	PLÁNOVÁNÍ A ŘÍZENÍ PROVOZU	57
8.1.1	Plánování a řízení provozu – dodatek	57
8.1.2	Důvěrnost	57
8.2	POŽADAVKY NA PRODUKTY A SLUŽBY	57
8.2.1	KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKY	57
8.2.1.1	Komunikace se zákazníky – dodatek	57
8.2.2	URČOVÁNÍ POŽADAVKŮ NA PRODUKTY A SLUŽBY	57
8.2.2.1	Určování požadavků na produkty a služby – dodatek	59
8.2.3	PŘEZKOUMÁNÍ POŽADAVKŮ NA PRODUKTY A SLUŽBY	59
8.2.3.1	59
8.2.3.1.1	Přezkoumání požadavků na produkty a služby – dodatek	59
8.2.3.1.2	Zvláštní charakteristiky určené zákazníkem	59
8.2.3.1.3	Proveditelnost výroby v organizaci	59
8.2.3.2	59

7.1.5.2.1	Calibration/verification records	46
7.1.5.3	Laboratory requirements	48
7.1.5.3.1	Internal laboratory	48
7.1.5.3.2	External laboratory	48
7.1.6	ORGANIZATIONAL KNOWLEDGE	50
7.2	COMPETENCE	50
7.2.1	Competence — supplemental	50
7.2.2	Competence — on-the-job training	50
7.2.3	Internal auditor competency	50
7.2.4	Second-party auditor competency	52
7.3	AWARENESS	54
7.3.1	Awareness — supplemental	54
7.3.2	Employee motivation and empowerment	54
7.4	COMMUNICATION	54
7.5	DOCUMENTED INFORMATION	54
7.5.1	GENERAL	54
7.5.1.1	Quality management system documentation	54
7.5.2	CREATING AND UPDATING	56
7.5.3	CONTROL OF DOCUMENTED INFORMATION	56
7.5.3.1 AND 7.5.3.2	56
7.5.3.2.1	Record retention	56
7.5.3.2.2	Engineering specifications	56
8	OPERATION	58
8.1	OPERATIONAL PLANNING AND CONTROL	58
8.1.1	Operational planning and control — supplemental	58
8.1.2	Confidentiality	58
8.2	REQUIREMENTS FOR PRODUCTS AND SERVICES	58
8.2.1	CUSTOMER COMMUNICATION	58
8.2.1.1	Customer communication — supplemental	58
8.2.2	DETERMINING THE REQUIREMENTS FOR PRODUCTS AND SERVICES	58
8.2.2.1	Determining the requirements for products and services — supplemental	60
8.2.3	REVIEW OF THE REQUIREMENTS FOR PRODUCTS AND SERVICES	60
8.2.3.1	60
8.2.3.1.1	Review of the requirements for products and services — supplemental	60
8.2.3.1.2	Customer-designated special characteristics	60
8.2.3.1.3	Organization manufacturing feasibility	60
8.2.3.2	60

8.2.4	ZMĚNY POŽADAVKŮ NA PRODUKTY A SLUŽBY	59
8.3	NÁVRH A VÝVOJ PRODUKTŮ A SLUŽEB.....	61
8.3.1	OBECNĚ	61
8.3.1.1	Návrh a vývoj produktů a služeb – dodatek.....	61
8.3.2	PLÁNOVÁNÍ NÁVRHU A VÝVOJE	61
8.3.2.1	Plánování návrhu a vývoje – dodatek	61
8.3.2.2	Schopnosti pro návrh produktu	61
8.3.2.3	Vývoj produktů se zabudovaným softwarem	61
8.3.3	VSTUPY PRO NÁVRH A VÝVOJ	63
8.3.3.1	Vstup pro návrh produktu	63
8.3.3.2	Vstup pro návrh výrobního procesu	63
8.3.3.3	Zvláštní charakteristiky	65
8.3.4	ZPŮSOBY ŘÍZENÍ NÁVRHU A VÝVOJE	65
8.3.4.1	Monitorování	65
8.3.4.2	Validace návrhu a vývoje	65
8.3.4.3	Program výroby prototypu	65
8.3.4.4	Proces schvalování produktu	67
8.3.5	VÝSTUPY Z NÁVRHU A VÝVOJE	67
8.3.5.1	Výstupy z návrhu a vývoje – dodatek.....	67
8.3.5.2	Výstup z návrhu výrobního procesu	67
8.3.6	ZMĚNY NÁVRHU A VÝVOJE.....	69
8.3.6.1	Změny návrhu a vývoje – dodatek.....	69
8.4	ŘÍZENÍ EXTERNĚ POSKYTOVANÝCH PROCESŮ, PRODUKTŮ A SLUŽEB	71
8.4.1	OBECNĚ	71
8.4.1.1	Obecně – dodatek.....	71
8.4.1.2	Proces pro výběr dodavatelů	71
8.4.1.3	Zdroje řízené zákazníkem (označované také jako „řízený nákup“)	71
8.4.2	TYP A ROZSAH ŘÍZENÍ	73
8.4.2.1	Typ a rozsah řízení – dodatek	73
8.4.2.2	Požadavky zákonů a předpisů	73
8.4.2.3	Rozvoj systému managementu kvality dodavatele.....	73
8.4.2.3.1	Software související s výrobkem aut. průmyslu nebo výrobky aut.průmyslu se zabudovaným softwarem ...	73
8.4.2.4	Monitorování dodavatelů	75
8.4.2.4.1	Audity prováděné druhou stranou	75
8.4.2.5	Rozvoj dodavatele.....	75
8.4.3	INFORMACE PRO EXTERNÍ POSKYTOVATELE	77
8.4.3.1	Informace pro externí poskytovatele – dodatek.....	77
8.5	VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	77
8.5.1	ŘÍZENÍ VÝROBY A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	77

8.2.4 CHANGES TO REQUIREMENTS FOR PRODUCTS AND SERVICES	60
8.3 DESIGN AND DEVELOPMENT OF PRODUCTS AND SERVICES	62
8.3.1 GENERAL	62
8.3.1.1 Design and development of products and services — supplemental.....	62
8.3.2 DESIGN AND DEVELOPMENT PLANNING	62
8.3.2.1 Design and development planning — supplemental.....	62
8.3.2.2 Product design skills	62
8.3.2.3 Development of products with embedded software	62
8.3.3 DESIGN AND DEVELOPMENT INPUTS	64
8.3.3.1 Product design input	64
8.3.3.2 Manufacturing process design input	64
8.3.3.3 Special characteristics.....	66
8.3.4 DESIGN AND DEVELOPMENT CONTROLS	66
8.3.4.1 Monitoring.....	66
8.3.4.2 Design and development validation	66
8.3.4.3 Prototype programme.....	66
8.3.4.4 Product approval process	68
8.3.5 DESIGN AND DEVELOPMENT OUTPUTS	68
8.3.5.1 Design and development outputs — supplemental	68
8.3.5.2 Manufacturing process design output.....	68
8.3.6 DESIGN AND DEVELOPMENT CHANGES.....	70
8.3.6.1 Design and development changes — supplemental	70
8.4 CONTROL OF EXTERNALLY PROVIDED PROCESSES, PRODUCTS AND SERVICES	72
8.4.1 GENERAL	72
8.4.1.1 General — supplemental.....	72
8.4.1.2 Supplier selection process	72
8.4.1.3 Customer-directed sources (also known as “Directed-Buy”).....	72
8.4.2 TYPE AND EXTENT OF CONTROL.....	74
8.4.2.1 Type and extent of control — supplemental	74
8.4.2.2 Statutory and regulatory requirements.....	74
8.4.2.3 Supplier quality management system development	74
8.4.2.3.1 Automotive product-related software or automotive products with embedded software	74
8.4.2.4 Supplier monitoring	76
8.4.2.4.1 Second-party audits.....	76
8.4.2.5 Supplier development	76
8.4.3 INFORMATION FOR EXTERNAL PROVIDERS	78
8.4.3.1 Information for external providers — supplemental.....	78
8.5 PRODUCTION AND SERVICE PROVISION	78
8.5.1 CONTROL OF PRODUCTION AND SERVICE PROVISION.....	78

8.5.1.1	Plán kontroly a řízení	77
8.5.1.2	Standardy práce – pokyny pro obsluhu a vizuální standardy.....	79
8.5.1.3	Ověřování seřízení	79
8.5.1.4	Ověřování po odstávce	79
8.5.1.5	Totálně produktivní údržba (TPM).....	81
8.5.1.6	Management výrobních nástrojů pro sériovou výrobu a management výrobních, zkušebních a kontrolních nástrojů a zařízení	81
8.5.1.7	Časový plán sériové výroby.....	83
8.5.2	IDENTIFIKACE A SLEDOVATELNOST	83
8.5.2.1	Identifikace a sledovatelnost – dodatek	83
8.5.3	MAJETEK ZÁKAZNÍKŮ NEBO EXTERNÍCH POSKYTOVATELŮ	83
8.5.4	OCHRANA.....	85
8.5.4.1	Ochrana – dodatek	85
8.5.5	ČINNOSTI PO DODÁNÍ	85
8.5.5.1	Zpětná vazba z fáze užití produktu	85
8.5.5.2	Dohoda se zákazníkem o servisu	85
8.5.6	ŘÍZENÍ ZMĚN	87
8.5.6.1	Řízení změn – dodatek.....	87
8.5.6.1.1	Dočasná změna způsobů řízení procesu	87
8.6	UVOLŇOVÁNÍ PRODUKTŮ A SLUŽEB	89
8.6.1	Uvolňování produktů a služeb – dodatek	89
8.6.2	Kontrola rozměrů a zkoušky funkčnosti	89
8.6.3	Vzhledově významné položky.....	89
8.6.4	Přejímání a ověřování shody externě poskytovaných produktů a služeb.....	91
8.6.5	Shoda se zákony a předpisy.....	91
8.6.6	Přejímací kritéria	91
8.7	ŘÍZENÍ NESHODNÝCH VÝSTUPŮ.....	91
8.7.1	91
8.7.1.1	Schválení zákazníkem na základě výjimky.....	91
8.7.1.2	Řízení neshodného produktu – proces specifikovaný zákazníkem	93
8.7.1.3	Řízení podezřelého produktu.....	93
8.7.1.4	Řízení přepracovaného produktu	93
8.7.1.5	Řízení opraveného produktu	93
8.7.1.6	Oznámení zákazníkovi.....	93
8.7.1.7	Likvidace neshodného produktu.....	93
8.7.2	95
9	HODNOCENÍ VÝKONNOSTI	95
9.1	MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ, ANALÝZA A VYHODNOCOVÁNÍ	95
9.1.1	OBECNĚ	95
9.1.1.1	Monitorování a měření výrobních procesů.....	95
9.1.1.2	Identifikace statistických metod	95

8.5.1.1 Control plan	78
8.5.1.2 Standardised work — operator instructions and visual standards	80
8.5.1.3 Verification of job set-ups	80
8.5.1.4 Verification after shutdown	80
8.5.1.5 Total productive maintenance	82
8.5.1.6 Management of production tooling and manufacturing, test, inspection tooling and equipment	82
8.5.1.7 Production scheduling	84
8.5.2 IDENTIFICATION AND TRACEABILITY	84
8.5.2.1 Identification and traceability — supplemental	84
8.5.3 PROPERTY BELONGING TO CUSTOMERS OR EXTERNAL PROVIDERS	84
8.5.4 PRESERVATION	86
8.5.4.1 Preservation — supplemental	86
8.5.5 POST-DELIVERY ACTIVITIES	86
8.5.5.1 Feedback of information from service	86
8.5.5.2 Service agreement with customer	86
8.5.6 CONTROL OF CHANGES	88
8.5.6.1 Control of changes — supplemental	88
8.5.6.1.1 Temporary change of process controls	88
8.6 RELEASE OF PRODUCTS AND SERVICES	90
8.6.1 Release of products and services — supplemental	90
8.6.2 Layout inspection and functional testing	90
8.6.3 Appearance items	90
8.6.4 Verification and acceptance of conformity of externally provided products and services	92
8.6.5 Statutory and regulatory conformity	92
8.6.6 Acceptance criteria	92
8.7 CONTROL OF NONCONFORMING OUTPUTS	92
8.7.1	92
8.7.1.1 Customer authorization for concession	92
8.7.1.2 Control of nonconforming product — customer-specified process	94
8.7.1.3 Control of suspect product	94
8.7.1.4 Control of reworked product	94
8.7.1.5 Control of repaired product	94
8.7.1.6 Customer notification	94
8.7.1.7 Nonconforming product disposition	94
8.7.2	96
9 PERFORMANCE EVALUATION	96
9.1 MONITORING, MEASUREMENT, ANALYSIS AND EVALUATION	96
9.1.1 GENERAL	96
9.1.1.1 Monitoring and measurement of manufacturing processes	96
9.1.1.2 Identification of statistical tools	96

9.1.1.3	Aplikace statistických pojmů.....	97
9.1.2	SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA	97
9.1.2.1	Spokojenost zákazníka – dodatek	97
9.1.3	ANALÝZA A HODNOCENÍ	97
9.1.3.1	Stanovení priorit	97
9.2	INTERNÍ AUDIT	97
9.2.1 A 9.2.2	97
9.2.2.1	Program interních auditů.....	99
9.2.2.2	Audit systému managementu kvality	99
9.2.2.3	Audit výrobního procesu	99
9.2.2.4	Audit produktu.....	99
9.3	PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU.....	99
9.3.1	OBECNĚ	99
9.3.1.1	Přezkoumání systému managementu – dodatek.....	101
9.3.2	VSTUPY PRO PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU.....	101
9.3.2.1	Vstupy pro přezkoumání systému managementu – dodatek	101
9.3.3	VÝSTUPY Z PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU.....	101
9.3.3.1	Výstupy z přezkoumání systému managementu – dodatek	101
10	ZLEPŠOVÁNÍ	103
10.1	OBECNĚ	103
10.2	NESHODA A NÁPRAVNÉ OPATŘENÍ	103
10.2.1 a 10.2.2	103
10.2.3	Řešení problémů.....	103
10.2.4	Ochrana proti chybám	103
10.2.5	Systémy managementu záruk.....	103
10.2.6	Stížnosti zákazníka a zkouška/analýza poruch ve fázi užití	105
10.3	NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ	105
10.3.1	Neustálé zlepšování – dodatek	105
PŘÍLOHA A: PLÁN KONTROLY A ŘÍZENÍ		107
A.1	ETAPY PLÁNU KONTROLY A ŘÍZENÍ.....	107
A.2	PRVKY PLÁNU KONTROLY A ŘÍZENÍ	107
PŘÍLOHA B: BIBLIOGRAFIE – DODATEK PRO AUTOMOBILOVÝ PRŮMYSL		111

9.1.1.3 Application of statistical concepts	98
9.1.2 CUSTOMER SATISFACTION	98
9.1.2.1 Customer satisfaction — supplemental.....	98
9.1.3 ANALYSIS AND EVALUATION	98
9.1.3.1 Prioritization	98
9.2 INTERNAL AUDIT	98
9.2.1 AND 9.2.2.....	98
9.2.2.1 Internal audit programme	100
9.2.2.2 Quality management system audit.....	100
9.2.2.3 Manufacturing process audit.....	100
9.2.2.4 Product audit	100
9.3 MANAGEMENT REVIEW	100
9.3.1 GENERAL	100
9.3.1.1 Management review — supplemental	102
9.3.2 MANAGEMENT REVIEW INPUTS.....	102
9.3.2.1 Management review inputs — supplemental	102
9.3.3 MANAGEMENT REVIEW OUTPUTS	102
9.3.3.1 Management review outputs — supplemental.....	102
10 IMPROVEMENT	104
10.1 GENERAL	104
10.2 NONCONFORMITY AND CORRECTIVE ACTION	104
10.2.1 AND 10.2.2.....	104
10.2.3 Problem solving	104
10.2.4 Error-proofing.....	104
10.2.5 Warranty management systems.....	104
10.2.6 Customer complaints and field failure test analysis	106
10.3 CONTINUAL IMPROVEMENT	106
10.3.1 <i>Continual improvement — supplemental</i>	<i>106</i>
ANNEX A: CONTROL PLAN.....	108
A.1 PHASES OF THE CONTROL PLAN	108
A.2 ELEMENTS OF THE CONTROL PLAN	108
ANNEX B: BIBLIOGRAPHY – SUPPLEMENTAL AUTOMOTIVE	112