

Obsah:	Autor komentáře	str.
A. Předmluva	<i>Martin Růžička</i>	7
B. Úvod	<i>Miroslav Staněk</i>	8
C. Problematika správného překladu a terminologie v ČSN ISO 9001	<i>Jarmila Millerová</i>	10
D. Nástroje používané při aplikování požadavků ISO 9001	<i>Ondřej Hykš</i>	16
E. Vydané normy systémů managementu kvality včetně oborových aplikací		18
F. Změny oproti předchozímu vydání	<i>Marie Šebestová</i>	23
G. KOMENTÁŘE K NÁVRHU NORMY		31
PŘEDMLUVA	<i>Otakar Hrudka</i>	31
0 ÚVOD	<i>Milan Trčka</i>	32
1 Předmět		36
2 Citované normativní dokumenty		39
3 Termíny a definice		39
4 Systém managementu kvality		39
4.1 Všeobecné požadavky	<i>Marie Šebestová</i>	39
4.2 Požadavky na dokumentaci	<i>Jiří Zajíc</i>	46
4.2.1 Obecně		46
4.2.2 Příručka kvality		49
4.2.3 Řízení dokumentů		51
4.2.4 Řízení záznamů		53
5 Odpovědnost managementu		56
5.1 Angažovanost a aktivita managementu	<i>Milan Trčka</i>	56
5.2 Zaměření na zákazníka		58
5.3 Politika kvality		59
5.4 Plánování		61
5.4.1 Cíle kvality	<i>Otakar Hrudka</i>	61
5.4.2 Plánování systému managementu kvality		64
5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace		65
5.5.1 Odpovědnost a pravomoc	<i>Milan Trčka</i>	65
5.5.2 Představitel managementu		67
5.5.3 Interní komunikace		68
5.6 Přezkoumání systému managementu		70
5.6.1 Obecně	<i>Jiří Zajíc</i>	70
5.6.2 Vstup pro přezkoumání		72
5.6.3 Výstup z přezkoumání		73

Obsah:	Autor komentáře	str.
6 Management zdrojů		75
6.1 Poskytování zdrojů	<i>Otakar Hrudka</i>	75
6.2 Lidské zdroje		76
6.2.1 Obecně	<i>Martin Růžička</i>	76
6.2.2 Odborná způsobilost, povědomí o závažnosti a výcvik	<i>Milan Trčka</i>	77
6.3 Infrastruktura	<i>Jiří Moučka</i>	79
6.4 Pracovní prostředí		82
7 Realizace produktu	<i>Jiří Zajíc</i>	85
7.1 Plánování realizace produktu		85
7.2 Procesy týkající se zákazníka		87
7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu	<i>Miroslav Jedlička</i>	87
7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu		89
7.2.3 Komunikace se zákazníkem		91
7.3 Návrh a vývoj		92
7.3.1 Plánování návrhu a vývoje	<i>Jiří Zajíc</i>	92
7.3.2 Vstupy pro návrh a vývoj		94
7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoje		96
7.3.4 Přezkoumání návrhu a vývoje		97
7.3.5 Ověřování návrhu a vývoje		99
7.3.6 Validace návrhu a vývoje		100
7.3.7 Řízení změn návrhu a vývoje		102
7.4 Nákup		103
7.4.1 Proces nákupu	<i>Miroslav Jedlička</i>	103
7.4.2 Informace pro nákup		105
7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu		106
7.5 Výroba a poskytování služeb		107
7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb	<i>Simon Palupčík</i>	107
7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb	<i>Milan Trčka</i>	109
7.5.3 Identifikace a sledovatelnost	<i>Miroslav Jedlička</i>	111
7.5.4 Majetek zákazníka		113
7.5.5 Uchování produktu	<i>Simon Palupčík</i>	114
7.6 Řízení monitorovacího a měřicího zařízení	<i>Jiří Zajíc</i>	115

Obsah:	Autor komentáře	str.
8 Měření, analýza a zlepšování		119
8.1 Obecně	<i>Jiří Moučka</i>	119
8.2 Monitorování a měření		120
8.2.1 Spokojenost zákazníka	<i>Milan Trčka</i>	120
8.2.2 Interní audit	<i>Jiří Moučka</i>	122
8.2.3 Monitorování a měření procesů		125
8.2.4 Monitorování a měření produktu		127
8.3 Řízení neshodného produktu		129
8.4 Analýza dat	<i>Jiří Zajíc</i>	132
8.5 Zlepšování	<i>Jiří Moučka</i>	133
8.5.1 Neustálé zlepšování		133
8.5.2 Nápravná opatření		134
8.5.3 Preventivní opatření		136
H. Literatura		139