

# Obsah

Předmluva k 3. vydání .....	5
Úvod .....	16
<b>0.1</b> <b>Obecně</b> .....	16
<b>0.2</b> <b>Zásady managementu kvality</b> .....	16
<b>0.3</b> <b>Procesní přístup</b> .....	16
0.3.1    Obecně .....	16
0.3.2    „Plánuj – Dělej – Kontroluj – Jednej“ .....	16
0.3.3    Zvažování rizik .....	16
0.4    Vazby na ostatní normy systému managementu .....	16
<b>1</b> <b>Předmět normy</b> .....	17
1.1 <i>Předmět normy – dodatečné požadavky k ISO 9001:2015 specifické pro poskytování služeb</i> .....	17
1.2 <i>Cíl a přidaná hodnota</i> .....	17
<b>2</b> <b>Citované dokumenty</b> .....	19
2.1 <i>Normativní odkazy</i> .....	19
2.2 <i>Informativní odkazy</i> .....	19
<b>3</b> <b>Termíny a definice</b> .....	20
3.1 <i>Pojmy pro služby v automobilovém průmyslu</i> .....	20
3.1.1 <i>Služby v automobilovém průmyslu</i> .....	20
3.1.2 <i>Smlouva o dílo</i> .....	20
3.1.3 <i>Smlouva o poskytování služeb</i> .....	20
3.1.4 <i>Personální služby</i> .....	21

<b>4</b>	<b>Kontext Organizace</b> .....	22
4.1	Porozumění organizaci a jejímu kontextu .....	22
4.1.1	<i>Porozumění organizaci a jejímu kontextu - Dodatek</i> .....	22
4.1.2	<i>Marketing a pojetí trhu</i> .....	22
4.2	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran .....	23
4.2.1	<i>Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran - Dodatek</i> .....	23
4.3	Určení rozsahu systému managementu kvality .....	23
4.3.1	<i>Určení rozsahu systému managementu kvality - Dodatek</i> .....	23
4.4	Systém managementu kvality a jeho procesy .....	24
4.4.1.1	<i>Shoda a bezpečnost služeb</i> .....	24
<b>5</b>	<b>Vedení (leadership)</b> .....	25
5.1	Vedení (leadership) a závazek .....	25
5.1.1	Obecně .....	25
5.1.2	Zaměření na zákazníka .....	25
5.1.2.1	<i>Zaměření na zákazníka - Doplněk</i> .....	25
5.2	Politika .....	25
5.2.1	Vytvoření politiky kvality .....	25
5.2.1.1	<i>Vytvoření politiky kvality - Doplněk</i> .....	25
5.2.2	Komunikování politiky kvality .....	26
5.3	Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace .....	26
5.3.1	<i>Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace - Doplněk</i> .....	26

<b>6</b>	<b>Plánování</b> .....	27
6.1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí .....	27
6.1.1.1	<i>Doplněk</i> .....	27
6.1.2.1	<i>Doplněk</i> .....	27
6.2	Cíle kvality a plánování jejich dosažení.....	27
6.3	Plánování změn .....	27
<b>7</b>	<b>Podpora</b> .....	28
7.1	Zdroje .....	28
7.1.1	Obecně .....	28
7.1.2	Lidé.....	28
7.1.3	Infrastruktura.....	28
7.1.3.1	<i>Infrastruktura - Doplněk</i> .....	28
7.1.4	Prostředí pro fungování procesů .....	28
7.1.4.1	<i>Prostředí pro fungování procesů - Doplněk</i> .....	28
7.1.5	Zdroje pro monitorování a měření .....	29
7.1.5.1	Obecně .....	29
7.1.5.2	Metrologická sledovatelnost.....	29
7.1.5.3	<i>Dokumentované informace pro monitorování a měření, jakož i metrologická sledovatelnost</i> .....	29
7.1.6	Znalosti organizace.....	29
7.2	Kompetence.....	30
7.2.1	<i>Kompetence - Dodatek</i> .....	30
7.2.2	<i>Kritéria kompetencí pro auditory 1. a 2. strany</i> .....	31
7.3	Povědomí .....	32
7.3.1	<i>Povědomí - Dodatek</i> .....	32
7.3.2	<i>Spokojenost zaměstnanců</i> .....	33

7.4	Komunikace .....	33
7.4.1	<i>Komunikace - Dodatek</i> .....	33
7.5	Dokumentované Informace .....	34
7.5.1	Obecně .....	34
7.5.2	Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací.....	34
7.5.3	Řízení dokumentovaných informací .....	34
7.5.3.1.1	<i>Dodatek</i> .....	34
7.5.3.2.1	<i>Dodatek</i> .....	35
	<i>Určení rozsahu systému managementu kvality - Dodatek</i> .....	35
<b>8</b>	<b>Provoz</b> .....	<b>36</b>
8.1	Plánování a řízení provozu .....	36
8.1.1	<i>Plánování a řízení provozu - Dodatek</i> .....	36
8.2	Požadavky na produkty a služby.....	36
8.2.1	Komunikace se zákazníky .....	36
8.2.1.1	<i>Komunikace se zákazníky - Dodatek</i> .....	36
8.2.2	Určování požadavků na produkty a služby.....	36
8.2.3	Přezkoumání požadavků na produkty a služby .....	37
8.2.3.1.1	<i>Dodatek</i> .....	37
8.2.4	Změny požadavků na produkty a služby .....	37
8.3	Návrh a vývoj produktů a služeb .....	37
8.3.1	Obecně .....	37
8.3.2	Plánování návrhu a vývoje .....	37
8.3.3	Vstupy pro návrh a vývoj.....	37
8.3.3.1	<i>Vstupy pro návrh a vývoj - Dodatek</i> .....	38
8.3.4	Způsoby řízení návrhu a vývoje .....	38
8.3.4.1	<i>Způsoby řízení a návrhu vývoje - Dodatek</i> .....	38

8.3.5	Výstupy z návrhu a vývoje .....	38
8.3.5.1	<i>Výstupy z návrhu a vývoje - Dodatek</i> .....	38
8.3.6	Změny návrhu a vývoje .....	39
8.3.6.1	<i>Dodatek</i> .....	39
8.4	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb.....	39
8.4.1	Obecně .....	39
8.4.1.1	<i>Doplněk</i> .....	39
8.4.2	Typ a rozsah řízení .....	40
8.4.3	Informace pro externí poskytovatele .....	40
8.4.3.1	<i>Informace pro externí poskytovatele - Dodatek</i> .....	40
8.5	Výroba a poskytování služeb .....	40
8.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb.....	40
8.5.1.1	<i>Řízení výroby a poskytování služeb - Dodatek</i> .....	40
8.5.2	Identifikace a sledovatelnost.....	41
8.5.3	Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů .....	41
8.5.4	Ochrana.....	41
8.5.4.1	<i>Ochrana - Dodatek</i> .....	41
8.5.5	Činnost po dodání.....	41
8.5.5.1	<i>Činnost po dodání - Dodatek</i> .....	41
8.5.6	Řízení změn.....	42
8.5.6.1	<i>Řízení změn - Doplněk</i> .....	42
8.6	Uvolňování produktů a služeb.....	42
8.6.1	<i>Uvolňování produktů a služeb - Ergänzung</i> .....	42
8.7	Řízení neshodných výstupů .....	42

<b>9</b>	<b>Hodnocení výkonnosti</b> .....	43
9.1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování .....	43
9.1.1	Obecně .....	43
9.1.1.1	<i>Obecně - Dodatek</i> .....	43
9.1.2	Spokojenost zákazníka .....	43
9.1.2.1	<i>Spokojenost zákazníka - Doplněk</i> .....	43
9.1.3	Analýza a hodnocení .....	43
9.1.3.1	<i>Analýza a hodnocení - Doplněk</i> .....	43
9.2	Interní audit.....	44
9.2.2	<i>Doplněk</i> .....	44
9.2.2.1	<i>Program interního auditu</i> .....	44
9.3	Přezkoumání systému managementu .....	45
9.3.1	Obecně .....	45
9.3.1.1	<i>Obecně - Doplněk</i> .....	45
9.3.2	Vstupy pro přezkoumání systému managementu .....	45
9.3.2.1	<i>Vstupy pro přezkoumání systému managementu - Doplněk</i> .....	45
9.3.3	Výstupy z přezkoumání systému managementu .....	45
9.3.3.1	<i>Výstupy pro přezkoumání systému managementu - Doplněk</i> .....	45
<b>10</b>	<b>Zlepšování</b> .....	46
10.1	Obecně .....	46
10.2	Neshoda a nápravné opatření.....	46
10.2.1.1	<i>Doplněk</i> .....	46
10.3	Neustálé zlepšování.....	47
10.3.1	<i>Neustálé zlepšování - Doplněk</i> .....	47
<b>Příloha A (informativní)</b> .....		48