Obsah **strana**

1	**Úvod**	**9**
1.1	Vymezení problému	10
1.2	Cíle	11
1.3	Dotčené normy a publikace VDA	12
1.4	Specifické požadavky zákazníků	12
1.5	Omezení	12
2	**Reklamační proces**	**13**
2.1	Všeobecné požadavky	14
2.1.1	Vlastník procesu	15
2.1.2	Lhůty	15
2.1.3	Uznání reklamace	16
2.1.4	Reklamace a 8D-report	20
2.2	Přehled celého procesu	23
2.3	Inicializace reklamačního procesu	26
2.3.1	Krok procesu „Vystavení reklamace a poskytnutí dodavateli“	26
2.3.2	Krok procesu „Rozhodnutí o použití dílů“	29
2.3.3	Krok procesu „Předběžné prověření reklamace“	32
2.3.4	Krok procesu „Prověření požadovaného vyjádření“	35
2.4	Metoda 8D	37
2.4.1	Krok procesu „D1: Ustanovit počáteční tým“	39
2.4.2	Krok procesu „D2: Popsat vadu“	41
2.4.3	Krok procesu „D3: Dohodnout a vyvolat okamžité opatření“	43
2.4.4	Krok procesu „D4: Stanovit kořenové příčiny“	45
2.4.5	Krok procesu „Prověření reklamace“	47
2.4.6	Krok procesu „D5: Stanovit možná nápravná opatření“	49
2.4.7	Krok procesu „D6: Zavést nápravná opatření“	51
2.4.8	Krok procesu „D7: Stanovit preventivní opatření“	53
2.4.9	Krok procesu „Uzavřít metodu 8D“	55
2.5	Ověření/uzavření	57
2.5.1	Krok procesu „Prověření vyjádření“	58
2.5.2	Krok procesu „Zamítnutí vyjádření“	61

2.5.3	Krok procesu „Prověření potřeby ověření účinnosti“	63
2.5.4	Krok procesu „Předběžné akceptování vyjádření“	65
2.5.5	Krok procesu „Ověření účinnosti nápravných opatření“	67
2.5.6	Krok procesu „Potvrzení účinnosti nápravných opatření“	69
2.5.7	Krok procesu „Vyvrácení účinnosti nápravných opatření“	71
2.5.8	Krok procesu „Uzavření reklamace“	73
2.5.9	Krok procesu „Prověření storna reklamace“	75
2.5.10	Krok procesu „Stornování reklamace“	77
2.6	Odmítnutí reklamace	79
2.6.1	Krok procesu „Odmítnutí reklamace“	81
2.6.2	Krok procesu „Prověření odmítnutí“	83
2.6.3	Krok procesu „Akceptování odmítnutí“	85
2.6.4	Krok procesu „Odepření odmítnutí“	87
3	**QDX**	**89**
3.1	Dokumenty QDX	89
3.2	Rozhraní QDX	91
3.3	Požadavky QDX	92
4	**Příloha: slovníček pojmů**	**93**
5	**Příloha: Příklad-scénáře**	**100**
5.1	Odmítnutí reklamace	100
5.1.1	Krok 1: QDXComplaint	101
5.1.2	Krok 2: QDXReport8D	102
5.1.3	Krok 3: QDXComplaint	104
5.2	Zamítnutí prvního vyjádření	105
5.2.1	Krok 1: QDXComplaint	106
5.2.2	Krok 2: QDXReport8D	107
5.2.3	Krok 3: QDXComplaint	109
5.2.5	Krok 5: QDXComplaint	112
5.3	Aktualizace	113
5.3.1	Krok 1: QDXComplaint	114
5.3.2	Krok 2: QDXReport8D	115