Obsah **Strana**

Předmluva

0	**Úvod**	**VI**
0.1	Všeobecně	1
0.2	Procesní přístup	1
0.3	Vztah k ISO 9004	2
0.4	Kompatibilita s jinými systémy managementu	5
0.5	Management kvality a služby	7
0.6	Kvalita produktu a kvalita služeb	7
0.7	Šance a rizika	8
0.8	Cíl	8
1	**Předmět normy**	**9**
1.1	Všeobecně	10
1.2	Použití	11
2	**Normativní odkazy**	**14**
3	**Definice**	**14**
4	**Systém managementu kvality**	**26**
4.1	Všeobecné požadavky	26
4.1.1	Vyčleněné procesy služeb	27
4.2	Požadavky na dokumentaci	28
4.2.1	Všeobecně	28
4.2.2	Příručka managementu kvality	29
4.2.3	Řízení dokumentů	30
4.2.3.1	Zadání pro službu	31
4.2.4	Řízení záznamů	31
4.2.4.1	Uchovávání záznamů	31
5	**Odpovědnost vedení**	**32**
5.1	Závazek vedení	32
5.1.1	Podnikatelský plán	33
5.1.2	Účinnost procesů	34
5.2	Orientace na zákazníka	34
5.3	Politika kvality	35
5.4	Plánování	36
5.4.1	Cíle kvality	36
5.4.2	Plánování systému managementu kvality	37
5.5	Odpovědnost, pravomoc a komunikace	37
5.5.1	Odpovědnost a pravomoc	37
5.5.1.1	Odpovědnost za kvalitu	38
5.5.2	Představitel managementu	38

5.5.2.1	Zmocněnec pro zákazníka	39
5.5.3	Interní komunikace	39
5.6	Přezkoumání systému managementu	40
5.6.1	Všeobecně	40
5.6.1.1	Hodnocení spokojenosti zákazníka	41
5.6.1.2	Hodnocení spokojenosti zaměstnanců	41
5.6.1.3	Hodnocení procesů	41
5.6.1.4	Hodnocení financí	41
5.6.2	Vstupy pro přezkoumání	42
5.6.3	Výstup z přezkoumání	43
5.6.4	Vypracování a hodnocení finančních zpráv	43
5.6.4.1	Interní ztráty z důvodu nedostatečné kvality (nekonformity)	44
5.6.4.2	Externí ztráty z důvodu nedostatečné kvality (nekonformity)	45
5.7	Bezpečnost produktu	45
5.7.1	Zásady ručení za produkt	45
5.7.2	Rozpoznání rizik produktu/služeb	47
5.7.3	Nebezpečí v provozu	47
6	**Management zdrojů**	**48**
6.1	Poskytování zdrojů	48
6.2	Lidské zdroje	49
6.2.1	Všeobecně	49
6.2.1.1	Zlepšování vedení zaměstnanců	49
6.2.2	Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik	50
6.2.2.1	Zaškolení na pracovišti	51
6.2.2.2	Motivace zaměstnanců.	51
6.2.2.3	Zjišťování spokojenosti zaměstnanců	51
6.3	Infrastruktura	52
6.3.1	Nouzové plány	53
6.4	Pracovní prostředí	53
6.4.1	Bezpečnost, pořádek a čistota	53
7	**Realizace služby**	**54**
7.1	Plánování realizace služby	54
7.2	Procesy týkající se zákazníka	55
7.2.1	Určování požadavků týkajících se služby	56
7.2.1.1	Průzkum trhu	57
7.2.2	Hodnocení požadavků týkajících se služby	57
7.2.2.1	Předběžné vyjasnění se zákazníkem	58
7.2.3	Komunikace se zákazníkem	59
7.2.3.1	Marketing	60
7.2.3.2	Akceptace a dopady poskytnutých služeb	62

7.3	Vývoj služby	62
7.3.1	Plánování vývoje	63
7.3.2	Vstupy pro vývoj	64
7.3.2.1	Vstupy pro vývoj služeb	64
7.3.2.2	Zvláštní znaky	65
7.3.3	Výstupy z vývoje	65
7.3.3.1	Výstupy procesu vývoje služeb	65
7.3.4	Přezkoumání vývoje	66
7.3.4.1	Monitorování	66
7.3.5	Ověřování vývoje	67
7.3.6	Validace vývoje	67
7.3.7	Řízení návrhu a vývoje	68
7.3.8	Přezkoumání a uvolnění po ukončení přípravy k poskytnutí služby	69
7.4	Nakupování	69
7.4.1	Proces nakupování	69
7.4.1.1	Plnění úředních předpisů	70
7.4.1.2	QM-systém u dodavatelů	70
7.4.1.3	Zákazníkem schválení dodavatelé	70
7.4.2	Informace pro nakupování	70
7.4.3	Ověřování nakupovaných produktů	71
7.4.3.1	Kvalita dodávek	71
7.4.3.2	Monitorování dodavatelů	72
7.5	Poskytování služeb	72
7.5.1	Řízení poskytování služeb	72
7.5.1.1	Plán řízení služeb	73
7.5.1.2	Procesní a metodické pokyny pro vyřízení zakázky	73
7.5.1.3	Pracovní návodky pro vyřízení zakázky	73
7.5.1.4	Preventivní údržba (ošetřování)	74
7.5.1.5	Koordinace a plánování termínů k poskytování služeb	74
7.5.1.6	Výstupní kontrola a předání zákazníkovi	74
7.5.1.7	Zpětná hlášení od zákazníka	75
7.5.1.8	Servis a péče o zákazníka	75
7.5.2	Validace procesů poskytování služeb	76
7.5.3	Identifikace a zpětná sledovatelnost	77
7.5.4	Majetek zákazníka	78
7.5.4.1	Produkty poskytnuté zákazníkem	78
7.5.5	Ochrana produktu	79
7.5.5.1	Skladování a skladová zásoba	79
7.6	Řízení monitorovacích a měřicích zařízení	80
7.6.1	Záznamy o kalibraci a verifikaci	81

8	**Měření, analýza a zlepšování**	**82**
8.1	Všeobecně	82
8.1.1	Stanovení kritérií služby	82
8.1.2	Znalost základních statistických pojmů	82
8.2	Monitorování a měření	83
8.2.1	Spokojenost zákazníka	83
8.2.2	Interní audit	84
8.2.2.1	Audit QM-systému	84
8.2.2.2	Procesní audit	85
8.2.2.3	Interní plány auditů	85
8.2.2.4	Kvalifikace interních auditorů	85
8.2.3	Monitorování a měření procesů	86
8.2.4	Monitorování a měření služby	87
8.3	Řízení neshodných služeb	88
8.4	Analýza dat	89
8.4.1	Analýza a použití dat	90
8.4.2	Benchmarking	90
8.5	Zlepšování	91
8.5.1	Neustálé zlepšování	91
8.5.1.1	Zlepšování procesu poskytování služeb	91
8.5.2	Nápravná opatření	92
8.5.2.1	Metody řešení problémů	92
8.5.2.2	Zamezení vadám/chybám	93
8.5.2.3	Reklamované služby	93
8.5.3	Preventivní opatření	84

Příloha A	Systematika hodnocení VDA 6.2:2004	95
Příloha B	Porovnávací tabulka VDA 6.2:2004/VDA 6.2:1997:2000	98