

Obsah

Předmluva.....	4
1 Úvod	8
1.1 Oblast použití	8
1.2 Cíle	9
1.3 Spolupráce a komunikace	10
1.4 Související svazky VDA.....	11
1.5 Klasifikace standardizovaného reklamačního procesu	13
1.6 Vymezení	13
2 Reklamační proces.....	15
2.1 Přehled reklamačního procesu	15
2.2 Iniciační matice.....	17
2.3 Definice rolí a dovedností	17
2.4 Prvky procesu.....	19
2.4.1 Objasnění a analýza symptomu.....	19
2.4.2 Okamžitá opatření (zákazník)	21
2.4.3 Objasnění a analýza reklamace.....	22
2.4.4 Okamžitá opatření (dodavatel).....	23
2.4.5 Analýza problému a kořenových příčin	25
2.4.6 Nápravná opatření a ověření účinnosti	27
2.4.7 Závěr a vyhodnocení zákazníkem	29
2.4.8 Zpráva o reklamaci.....	30
2.5 Kaskádování.....	31
2.6 Příležitosti a rizika	33

3	Komunikace	35
3.1	Základy komunikace.....	35
3.2	Formáty a systémy zpráv	37
3.2.1	Komunikační matice.....	37
3.2.2	Zpráva o zkoušce.....	40
3.2.3	Kompletní zpráva o reklamaci.....	40
3.2.4	Zkrácená zpráva o reklamaci.....	41
3.2.5	Komunikace prostřednictvím portálů.....	42
3.2.6	Sebeodhalení (oznámení dodavatelem).....	43
4	Časový průběh a lhůty.....	44
4.1	Definice milníků a doby zpracování	44
4.2	Lhůty v reklamačním procesu	47
4.3	Zkrácené lhůty pro naléhavé případy.....	49
4.4	Schválení prodloužení lhůt.....	49
4.5	Doporučení pro doby zpracování	49
5	Specifické scénáře použití.....	52
5.1	Reklamace softwaru.....	52
5.2	Logistické reklamace.....	53
5.3	Reklamace služeb	54
5.4	Reklamace před SOP (Start of Production)	54
5.5	Reklamace náhradních dílů po EOP (End of Production).....	55
5.6	Reklamace bezpečnostních modulů	56
5.7	Reklamace v případech EOS (Electrical Overstress)	56
5.8	Reklamace zdrojů řízených zákazníkem („Directed Source“).57	57

5.9	Reklamace normovaných dílů	57
5.10	Reklamace poskytnutých dílů	57
5.11	Reklamace bez dílu	57
5.12	Selhání systému, přestože všechny komponenty odpovídají specifikacím	58
6	Glosář	59
	Seznam obrázků	63
	Seznam tabulek	65
	Přílohy	66
Poznámka: pojmy psané <i>kurzívou</i> jsou vysvětleny v kapitole 6 Glosář		