

Obsah	strana
Předmluva	3
1 Úvod	7
2 Pokyny k používání	8
2.1 Rozsah užití auditu procesu	8
2.2 Vymezení auditu procesu – potenciální analýza	9
2.3 Identifikace rizik procesu (analýza rizik)	9
3 Požadavky na auditory	11
3.1 Kvalifikace auditorů	11
3.2 Kodex jednání auditorů	12
4 Proces auditování	13
4.1 Program auditu	14
4.2 Zadání auditu	16
4.3 Příprava auditu	19
4.4 Provedení	24
4.5 Hodnocení	27
4.6 - Prezentace výsledků	29
4.7 Vyhodnocení a uzavření	32
5 Potenciální analýza (prvek procesu P1)	35
5.1 Cíl a účel potenciální analýzy	35
5.2 Předpoklady	35
5.3 Příprava	35
5.4 Průběh potenciální analýzy	36
6 Hodnocení	37
6.1 Hodnocení potenciální analýzy	37
6.2 Hodnocení auditu procesu – hmotné produkty	39
6.2.1 Hodnocení jednotlivých otázek	39
6.2.2 Hodnocení dílčích prvků analýzy procesu výroby a generické nasazení	40
6.2.3 Celkové hodnocení	41
6.2.4 Hodnocení skupin produktů a kroků procesu	42
6.3 Hodnocení auditu procesu - služby	43
6.3.1 Hodnocení jednotlivých otázek a prvků procesu	43

6.3.2	Celkové hodnocení výsledků auditu	44
6.3.3	Zařazování do stupňů (klasifikace)	45
7	Používání katalogu otázek (prvky procesu P2 – P7)	47
8	Katalog otázek	49
8.1	Přehled katalogu otázek	49
8.2	Management projektu (P2)	54
8.3	Plánování návrhu produktu a procesu (P3)	60
8.4	Realizace návrhu produktu a procesu (P4)	66
8.5	Management dodavatelů (P5)	75
8.6	Sériová výroba (P6)	82
8.7	Péče o zákazníky/spokojenost zákazníků, servis (P7)	112
8.8	Služba (PD)	119
9	Hodnotící formuláře a přehledy (příklady)	144
9.1	Audit procesu – hmotné produkty	144
9.2	Audit procesu – služba	150
9.3	Potenciální analýza (P1)	151
10	Nejlepší praxe/Učení se (Lesson Learned)	161
10.1	Příklad informační zprávy dodavatele	161
10.2	Návod na hodnocení podle VDA 6.3	170
10.3	Databáze znalostí	172
11	Pojmy	175
12	Ke stažení	176