

## OBSAH

### 1. ÚVOD DO JAKOSTI

1. Triáda – jakost, náklady, čas .....	7
1.1 Úloha jakosti v současném managementu .....	12
1.2 Mýty o jakosti a jejím zabezpečování .....	13
1.3 Základní pojmy managementu kvality .....	14
1.4 Pragmatický pohled na jakost .....	15
1.5 Struktura norem ISO řady 9000 + .....	26

### 2. ANALÝZA

2.1 Struktura ISO/CD1 9001/9004: 2000 .....	27
2.2 Minimální požadavky, resp. Cesty k TQM .....	32
2.3 Porovnání stavu v roce 1994 s revizí 2000 .....	57

### 3. PŘEMĚNA

3.1 Integrované systémy managementu .....	61
3.2 Určení účinnosti a užitku .....	69
3.3 Integrace QS/QM do procesů organizace .....	77
3.4 Aktivní zapojení pracovníků v jejich funkcích .....	83
3.5 Účelné uspořádání dokumentace .....	86
3.6 Systém jako základna pro přeměnu, neustálé změny a průběžné zlepšování .....	96

### 4. AUDIT

4.1 Prostředky (kontrolní seznam zaměřený na proces) .....	99
4.2 Plánování auditu .....	120
4.3 Provedení auditu .....	123
4.4 Požadavky na auditora .....	125

LITERATURA: .....	127
-------------------	-----

## Obsah

<b>1</b>	<b>ÚČEL PŘÍRUČKY</b> .....	<b>5</b>
1.1	ÚVOD .....	6
1.2	ROZSAH A PŮSOBNOST PŘÍRUČKY .....	6
1.3	ŘÍZENÍ A SPRÁVA PŘÍRUČKY JAKOSTI .....	7
1.4	POUŽITÉ ZKRATKY .....	8
<b>2</b>	<b>ROZBOR MODELU JAKOSTI</b> .....	<b>9</b>
2.1	ZVOLENÝ MODEL ČSN EN ISO 9001 .....	9
2.2	SOUHRN POŽADAVKŮ NA SYSTÉM JAKOSTI .....	9
<b>3</b>	<b>POŽADAVKY NORMY ČSN EN 46001</b> .....	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>REALIZACE ISO POŽADAVKŮ (PRVKŮ JAKOSTI) V BMT A. S.</b> .....	<b>10</b>
4.1	ODPOVĚDNOST VEDENÍ .....	10
4.1.1	<i>Politika jakosti</i> .....	10
4.1.2	<i>Odpovědnost a pravomoc</i> .....	11
4.1.3	<i>Zdroje a pracovníci pro ověřování</i> .....	11
4.1.4	<i>Přezkoumání systému jakosti vedením</i> .....	11
4.1.5	<i>Náklady na jakost – použitý model</i> .....	12
4.2	SYSTÉM JAKOSTI .....	14
4.2.1	<i>Vymezení systému</i> .....	14
4.2.2	<i>Dokumentace</i> .....	14
4.3	PŘEZKOUMÁNÍ SMLOUVY .....	14
4.3.1	<i>Změna smlouvy</i> .....	15
4.4	ŘÍZENÍ NÁVRHU .....	15
4.4.1	<i>Předmět vývoje</i> .....	15
4.4.2	<i>Náměty a jejich zdroje</i> .....	15
4.4.3	<i>Posuzování námětů</i> .....	16
4.4.4	<i>Plán vývojového úkolu</i> .....	16
4.4.5	<i>Kontrola plnění plánu TR</i> .....	16
4.4.6	<i>Způsob koordinace vývojového úkolu</i> .....	16
4.4.7	<i>Etapy vývoje nového výrobku</i> .....	16
4.5	ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ A ÚDAJŮ .....	17
4.5.1	<i>Druhy dokumentů</i> .....	17
4.5.2	<i>Schvalování a vydávání dokumentů a údajů</i> .....	17
4.5.3	<i>Změny dokumentů</i> .....	18
4.6	NAKUPOVÁNÍ .....	18
4.6.1	<i>Hodnocení smluvních subdodavatelů</i> .....	18
4.6.2	<i>Údaje pro nakupování</i> .....	18
4.6.3	<i>Ověřování nakupovaných výrobků</i> .....	19
4.7	ŘÍZENÍ VÝROBKU DODANÉHO ZÁKAZNÍKEM .....	19
4.8	IDENTIFIKACE A SLEDOVATELNOST VÝROBKU .....	20
4.8.1	<i>Technologický postup</i> .....	20
4.8.2	<i>Popisný listek</i> .....	20
4.8.3	<i>Popisná tabulka</i> .....	20
4.8.4	<i>Identifikace průvodní dokumentace ve výrobě</i> .....	20
4.9	ŘÍZENÍ PROCESU .....	20
4.9.1	<i>Plánování výroby</i> .....	20
4.9.2	<i>Rámcový popis průběhu výroby</i> .....	21
4.9.3	<i>Řízení procesu výroby útvarem PV</i> .....	22
4.9.4	<i>Výrobní procesy se zvláštním režimem</i> .....	23
4.9.5	<i>Zvláštní procesy</i> .....	23
4.10	KONTROLA A ZKOUŠENÍ .....	23



4.10.1	Vstupní kontrola.....	23
4.10.2	Mezioperační kontrola.....	23
4.10.3	Výstupní kontrola.....	24
4.11	ŘÍZENÍ KONTROLNÍHO, MĚŘICÍHO A ZKOUŠEBNÍHO ZAŘÍZENÍ.....	24
4.11.1	Měřidla podléhající ověření.....	25
4.11.2	Měřidla podléhající kalibraci.....	25
4.11.3	Evidence měřidel společnosti.....	25
4.11.4	Lhůty kontrol.....	26
4.12	STAV PO KONTROLE A ZKOUŠKÁCH.....	26
4.12.1	Neshodné výrobky.....	26
4.12.2	Finální výrobky.....	27
4.13	ŘÍZENÍ NESHODNÉHO VÝROBKU.....	27
4.13.1	Zjišťování a posuzování neshodných výrobků.....	27
4.13.2	Ve výrobě.....	27
4.13.3	U výstupních zkoušek.....	27
4.14	OPATŘENÍ K NÁPRAVĚ A PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ.....	28
4.14.1	Průběh nápravného opatření.....	28
4.14.2	Popis průběhu řešení nápravných a preventivních opatření.....	28
4.15	MANIPULACE, SKLADOVÁNÍ, BALENÍ, OČIŠTĚNÍ A DODÁVÁNÍ.....	28
4.16	ŘÍZENÍ ZÁZNAMŮ O JAKOSTI.....	29
4.16.1	Definice.....	29
4.16.2	Identifikace QZJ.....	30
4.16.3	Evidence záznamů.....	30
4.17	INTERNÍ PROVĚRKY JAKOSTI.....	30
4.17.1	Typy interních prověrek.....	30
4.17.2	Průběh prověrky.....	31
4.17.3	Následné (kontrolní) prověrky.....	31
4.17.4	Písemné zprávy z prověrek a opatření k nápravě.....	31
4.18	VÝCVIK.....	31
4.18.1	Přijímání zaměstnanců.....	31
4.18.2	Nástup zaměstnance.....	32
4.18.3	Vstupní školení.....	32
4.18.4	Vzdělávání.....	32
4.18.5	Hodnocení zaměstnanců.....	33
4.18.6	Motivace zaměstnanců.....	33
4.19	SERVIS.....	33
4.19.1	Servisní síť.....	33
4.19.2	Požadavek na servis.....	33
4.19.3	Přezkoumání požadavku na opravu, údržbu, instalaci (montáž).....	33
4.19.4	Servisní smlouvy.....	34
4.19.5	Servis u zákazníka.....	34
4.19.6	Kontrola přístroje.....	34
4.19.7	Oprava v BMT a. s. ....	34
4.19.8	Dokumentace k přístroji.....	34
4.19.9	Školení servisních techniků.....	34
4.19.10	Náhradní díly.....	34
4.19.11	Zpětné informace o výrobku.....	34
	Reklamační řízení z prodeje.....	35
4.20	STATISTICKÉ METODY.....	35
4.21	ZÁKLADNÍ POŽADAVKY MDD 93/42/EEC DLE PŘÍLOHY I.....	35
4.21.1	Základní požadavky podle přílohy I MDD.....	35
4.21.2	Informace poskytované uživateli od výrobce ZP.....	35
4.21.3	Informace pro jmenované místo.....	36
5	<b>SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE.....</b>	<b>36</b>
6	<b>MATICE ODPOVĚDNOSTÍ ZA PRVKY SYSTÉMU JAKOSTI.....</b>	<b>38</b>

7	<i>ROZDĚLOVNÍK</i> .....	38
8	<i>REVIZE</i> .....	39
9	<i>ZMĚNY</i> .....	40