

Obsah

Předmluva k 3. vydání	5
Úvod	16
0.1 Obecně	16
0.2 Zásady managementu kvality	16
0.3 Procesní přístup	16
0.3.1 Obecně	16
0.3.2 „Plánuj – Dělej – Kontroluj – Jednej“	16
0.3.3 Zvažování rizik	16
0.4 Vazby na ostatní normy systému managementu	16
1 Předmět normy	17
1.1 <i>Předmět normy – dodatečné požadavky k ISO 9001:2015 specifické pro poskytování služeb</i>	17
1.2 <i>Cíl a přidaná hodnota</i>	17
2 Citované dokumenty	19
2.1 <i>Normativní odkazy</i>	19
2.2 <i>Informativní odkazy</i>	19
3 Termíny a definice	20
3.1 <i>Pojmy pro služby v automobilovém průmyslu</i>	20
3.1.1 <i>Služby v automobilovém průmyslu</i>	20
3.1.2 <i>Smlouva o dílo</i>	20
3.1.3 <i>Smlouva o poskytování služeb</i>	20
3.1.4 <i>Personální služby</i>	21

4	Kontext Organizace	22
4.1	Porozumění organizaci a jejímu kontextu	22
4.1.1	<i>Porozumění organizaci a jejímu kontextu - Dodatek</i>	22
4.1.2	<i>Marketing a pojetí trhu</i>	22
4.2	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	23
4.2.1	<i>Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran - Dodatek</i>	23
4.3	Určení rozsahu systému managementu kvality	23
4.3.1	<i>Určení rozsahu systému managementu kvality - Dodatek</i>	23
4.4	Systém managementu kvality a jeho procesy	24
4.4.1.1	<i>Shoda a bezpečnost služeb</i>	24
5	Vedení (leadership)	25
5.1	Vedení (leadership) a závazek	25
5.1.1	Obecně	25
5.1.2	Zaměření na zákazníka	25
5.1.2.1	<i>Zaměření na zákazníka - Doplněk</i>	25
5.2	Politika	25
5.2.1	Vytvoření politiky kvality	25
5.2.1.1	<i>Vytvoření politiky kvality - Doplněk</i>	25
5.2.2	Komunikování politiky kvality	26
5.3	Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace	26
5.3.1	<i>Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace - Doplněk</i>	26

6	Plánování	27
6.1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí	27
6.1.1.1	<i>Doplněk</i>	27
6.1.2.1	<i>Doplněk</i>	27
6.2	Cíle kvality a plánování jejich dosažení	27
6.3	Plánování změn	27
7	Podpora	28
7.1	Zdroje.....	28
7.1.1	Obecně	28
7.1.2	Lidé	28
7.1.3	Infrastruktura	28
7.1.3.1	<i>Infrastruktura - Doplněk</i>	28
7.1.4	Prostředí pro fungování procesů.....	28
7.1.4.1	<i>Prostředí pro fungování procesů - Doplněk</i>	28
7.1.5	Zdroje pro monitorování a měření.....	29
7.1.5.1	Obecně	29
7.1.5.2	Metrologická sledovatelnost.....	29
7.1.5.3	<i>Dokumentované informace pro monitorování a měření, jakož i metrologická sledovatelnost</i>	29
7.1.6	Znalosti organizace.....	29
7.2	Kompetence.....	30
7.2.1	<i>Kompetence - Dodatek</i>	30
7.2.2	<i>Kritéria kompetencí pro auditory 1. a 2. strany</i>	31
7.3	Povědomí.....	32
7.3.1	<i>Povědomí - Dodatek</i>	32
7.3.2	<i>Spokojenost zaměstnanců</i>	33

7.4	Komunikace	33
7.4.1	<i>Komunikace - Dodatek</i>	33
7.5	Dokumentované Informace.....	34
7.5.1	Obecně	34
7.5.2	Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací	34
7.5.3	Řízení dokumentovaných informací.....	34
7.5.3.1.1	<i>Dodatek</i>	34
7.5.3.2.1	<i>Dodatek</i>	35
8	Provoz	36
8.1	Plánování a řízení provozu	36
8.1.1	<i>Plánování a řízení provozu - Dodatek</i>	36
8.2	Požadavky na produkty a služby	36
8.2.1	Komunikace se zákazníky	36
8.2.1.1	<i>Komunikace se zákazníky - Dodatek</i>	36
8.2.2	Určování požadavků na produkty a služby	36
8.2.3	Přezkoumání požadavků na produkty a služby	37
8.2.3.1.1	<i>Dodatek</i>	37
8.2.4	Změny požadavků na produkty a služby.....	37
8.3	Návrh a vývoj produktů a služeb	37
8.3.1	Obecně	37
8.3.2	Plánování návrhu a vývoje.....	37
8.3.3	Vstupy pro návrh a vývoj.....	37
8.3.3.1	<i>Vstupy pro návrh a vývoj - Dodatek</i>	38
8.3.4	Způsoby řízení návrhu a vývoje	38
8.3.4.1	<i>Způsoby řízení a návrhu vývoje - Dodatek</i>	38

8.3.5	Výstupy z návrhu a vývoje	38
8.3.5.1	<i>Výstupy z návrhu a vývoje - Dodatek</i>	38
8.3.6	Změny návrhu a vývoje.....	39
8.3.6.1	<i>Dodatek</i>	39
8.4	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb.....	39
8.4.1	Obecně	39
8.4.1.1	<i>Doplněk</i>	39
8.4.2	Typ a rozsah řízení	40
8.4.3	Informace pro externí poskytovatele	40
8.4.3.1	<i>Informace pro externí poskytovatele - Dodatek</i>	40
8.5	Výroba a poskytování služeb	40
8.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb	40
8.5.1.1	<i>Řízení výroby a poskytování služeb - Dodatek</i>	40
8.5.2	Identifikace a sledovatelnost.....	41
8.5.3	Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů	41
8.5.4	Ochrana	41
8.5.4.1	<i>Ochrana - Dodatek</i>	41
8.5.5	Činnost po dodání.....	41
8.5.5.1	<i>Činnost po dodání - Dodatek</i>	41
8.5.6	Řízení změn.....	42
8.5.6.1	<i>Řízení změn - Doplněk</i>	42
8.6	Uvolňování produktů a služeb.....	42
8.6.1	<i>Uvolňování produktů a služeb - Ergänzung</i>	42
8.7	Řízení neshodných výstupů	42

Odstra

Odstra

9	Hodnocení výkonnosti	43
9.1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	43
9.1.1	Obecně	43
9.1.1.1	<i>Obecně - Dodatek</i>	43
9.1.2	Spokojenost zákazníka	43
9.1.2.1	<i>Spokojenost zákazníka - Doplněk</i>	43
9.1.3	Analýza a hodnocení	43
9.1.3.1	<i>Analýza a hodnocení - Doplněk</i>	43
9.2	Interní audit	44
9.2.2	<i>Doplněk</i>	44
9.2.2.1	<i>Program interního auditu</i>	44
9.3	Přezkoumání systému managementu	45
9.3.1	Obecně	45
9.3.1.1	<i>Obecně - Doplněk</i>	45
9.3.2	Vstupy pro přezkoumání systému managementu.....	45
9.3.2.1	<i>Vstupy pro přezkoumání systému managementu - Doplněk</i>	45
9.3.3	Výstupy z přezkoumání systému managementu	45
9.3.3.1	<i>Výstupy pro přezkoumání systému managementu - Doplněk</i>	45
10	Zlepšování	46
10.1	Obecně	46
10.2	Neshoda a nápravné opatření	46
10.2.1.1	<i>Doplněk</i>	46
10.3	Neustálé zlepšování.....	47
10.3.1	<i>Neustálé zlepšování - Doplněk</i>	47
	Příloha A (informativní)	48