

KRÁLOVOPOLSKÁ
STEEL s.r.o.

PŘÍRUČKA KVALITY

Platí od:
1.12.2017

	Zpracoval	Ověřil	Schválil
Funkce	poradce	Představitel vedení pro kvalitu	Výkonný ředitel
Jméno	Mgr. Marie Chrástová	Bc. Irena Křížová	Radek Jucha
Datum	1.12.2017	1.12.2017	1.12.2017
Podpis			
Příručka kvality je výhradním duševním vlastnictvím společnosti KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o. Rozšiřování jakéhokoliv druhu nebo postupování třetím osobám je možné jen se souhlasem statutárního zástupce společnosti. ©			

KOPIROVÁNÍ ZAKÁZÁNO

Obsah:

PŘÍRUČKA KVALITY	1
1 ÚVOD.....	4
1.1 ZKRATKY, POJMY, DEFINICE	4
2 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE.....	5
3. POLITIKA KVALITY.....	6
4. KONTEXT ORGANIZACE	7
4.1 POROZUMĚNÍ ORGANIZACI A JEJÍMU KONTEXTU.....	7
4.2 POROZUMĚNÍ POTŘEBÁM A OČEKÁVÁNÍM ZAJINTERESOVANÝCH STRAN.....	7
4.3 URČENÍ ROZSAHU QMS	8
4.4 SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY A JEHO PROCESY.....	8
5. VEDENÍ	9
5.1 VEDENÍ A ZÁVAZEK	9
5.1.1 Obecně.....	9
5.1.2 Zaměření na zákazníka	10
5.2 POLITIKA KVALITY.....	11
5.2.1 Vytvoření politiky kvality.....	11
5.2.2 Komunikování politiky kvality	11
5.3 ROLE, ODPOVĚDNOSTI A PRÁVOMOCI V RÁMCI ORGANIZACE	11
6. PLÁNOVÁNÍ.....	11
6.1 OPATŘENÍ PRO ŘEŠENÍ RIZIK A PŘÍLEŽITOSTÍ.....	11
6.1.1 Obecně.....	11
6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení	11
6.2.1 Plánování opatření pro dosažení cílů	12
6.3 PLÁNOVÁNÍ ZMĚN.....	12
7. PODPORA.....	12
7.1 ZDROJE.....	12
7.1.1 Obecně.....	12
7.1.2 Lidé	12
7.1.3 Infrastruktura.....	13
7.1.4 Prostředí pro fungování procesů	13
7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření	13
7.1.6 Znalosti organizace.....	14
7.2 KOMPETENCE	14
7.3 POVĚDOMÍ.....	16
7.4 KOMUNIKACE.....	16
7.5 DOKUMENTOVANÉ INFORMACE	16
7.5.1 Obecně.....	16
7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací	17
7.5.3 Řízení dokumentovaných informací	18
8 PROVOZ.....	20
8.1 PLÁNOVÁNÍ A ŘÍZENÍ PROVOZU.....	20
8.2 POŽADAVKY NA PRODUKTY A SLUŽBY	20
8.2.1 Komunikace se zákazníky	20
8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby.....	21
8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby	21
8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby	21
8.3 NÁVRH A VÝVOJ PRODUKTŮ A SLUŽEB – VYLOUČENO	21
8.4 ŘÍZENÍ EXTERNĚ POSKYTOVANÝCH PROCESŮ, PRODUKTŮ A SLUŽEB	21

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	



8.4.1 Obecně.....	21
8.4.2 Typ a rozsah řízení	22
8.4.3 Informace pro externí poskytovatele.....	23
8.5 VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	24
8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb	24
8.5.2 Identifikace a sledovatelnost.....	25
8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů	25
8.5.4 Ochrana	25
8.5.5 Činnosti po dodání	27
8.5.6 Řízení změn.....	27
8.6 UVOLŇOVÁNÍ PRODUKTŮ A SLUŽEB	27
8.7 ŘÍZENÍ NESHODNÝCH VÝSTUPŮ.....	27
9 HODNOCENÍ VÝKONNOSTI.....	28
9.1 MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ, ANALÝZA A VYHODNOCOVÁNÍ	28
9.1.1 Obecně.....	28
9.1.2 Spokojenost zákazníka	28
9.1.3 Analýza a hodnocení	28
9.2 INTERNÍ AUDIT.....	29
9.3 PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU.....	31
9.3.1 Obecně.....	31
9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu	31
9.3.3 Výstupy z přezkoumání systému managementu	31
10 ZLEPŠOVÁNÍ.....	32
10.1 OBECNĚ	32
10.2 NESHODA A NÁPRAVNÉ OPATŘENÍ.....	32
10.3 NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ	34
11. PŘÍLOHY	34

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

1 ÚVOD

Příručka kvality je základní dokument firmy, který souhrnně podává informaci o způsobu a zajišťování systému managementu kvality ve firmě KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL s.r.o., který je vybudován na základě ČSN EN ISO 9001. Popisuje strategii firmy v oblasti kvality, vymezuje povinnosti a odpovědnosti pracovníků a obsahuje i odkazy na navazující dokumenty, kterými se firma řídí. Tato kapitola popisuje strukturu Příručky kvality, postup vydávání a změnové řízení.

1.1 Zkratky, pojmy, definice

Pro účely tohoto manuálu platí (kromě dále uvedených) termíny a příslušné definice pojmů vycházející z ISO 9000:2015.

Zainteresovaná strana: osoba nebo organizace, která může mít vliv na určité rozhodnutí nebo činnost nebo jimi může být sama ovlivněna.

Riziko: vliv nejistoty na cíle kvality.

Dokumentované informace: informace, u kterých se požaduje, aby byly organizací řízeny a udržovány, včetně médií, na kterých jsou uloženy. V podmínkách naší organizace tento termín zahrnuje dokumenty a záznamy, a v textu dále mohou být použity tyto termíny jako rovnocenné.

Kontext organizace: podnikatelské prostředí, tj. kombinace interních a externích faktorů a podmínek, které mohou mít vliv (pozitivní či negativní) na organizaci.

Produkt: výstup, který je výsledkem činností, přičemž žádná z nich se nutně neprovádí na rozhraní mezi poskytovatelem a zákazníkem (např. vyrobený díl).

Služba: nehmotný výstup, který je výsledkem alespoň jedné činnosti nezbytně prováděné na rozhraní mezi poskytovatelem a zákazníkem (např. proces instalace u zákazníka nebo následný servis). Pozn.: v podmínkách naší společnosti připadají v tomto smyslu do úvahy jak produkty, tak služby. Pro zjednodušení je dále pro obě tyto skupiny souhrnně používán pojem "produkt", neboť jsou zahrnuty a souvisejí spolu obě uvedené skupiny.

IA	-	interní audit
MK	-	manažer kvality
NO	-	nápravné opatření
PK	-	příručka kvality
PQ	-	pokyn kvality
QMS	-	systém managementu kvality

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

2 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE

Předchůdce společnosti firma Šance 2000 s.r.o. byla založena v roce 1996 jako obchodník s hutním materiálem.

V roce 2006 na základě spolupráce se sesterskou firmou Královopolská a.s. dochází k přejmenování společnosti na Královopolská Steel s.r.o.

Společnost KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o. je dynamicky se rozvíjející česká firma zabývající se nákupem a prodejem hutního materiálu. Je významným dodavatelem polotovarů pro automobilový průmysl, chemický a petrochemický průmysl.

Při své činnosti dbá společnost na životní prostředí.

Identifikační údaje:

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.
IČ: 634 95 554
Brno, Křižíkova 68 a
okres Brno-město, PSČ 660 90
ČESKÁ REPUBLIKA

Předmět podnikání:

Společnost KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o. se zabývá ve smyslu zákona č. 455/1991 Sb. následujícími činnostmi uvedenými v Obchodním rejstříku a které jsou součástí systému managementu kvality:

- Dělení materiálu, Prodej hutního materiálu a nástrojové oceli
- Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona

V rozsahu uvedených předmětů podnikání je hlavní konkrétní činností společnosti k datu vydání této organizační normy – nákup a prodej hutního materiálu – podrobně uvedeno v dodavatelském programu na webových stránkách www.kralovopolskasteel.cz a v Politice kvality a procesy jejich utváření dále vyplývají z Organizace procesů.

Organizační struktura společnosti, včetně aktualizovaného personálního obsazení jsou uvedeny v Organizačním řádu a v jeho příloze – v Organizačním schématu.

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

3. POLITIKA KVALITY

POLITIKA KVALITY

Hlavním cílem vedení společnosti KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o. v souladu s požadavkem normy ČSN EN ISO 9001:2016, je zvyšování kvality a spokojenosti zákazníků v dodávkách, v níže specifikovaných oblastech:

- hutního materiálu, zejména kruhových, tyčí, profilů, trubek, kovaných bloků a výkovků v požadovaných rozměrech z uhlíkatých, nízkolegovaných, korozivzdorných, speciálních a nástrojových ocelí
- dělení hutního materiálu na požadované délky a tvarové dělení

s parametry dodávek vysoké kvality a užité hodnoty, což považuje za základ spokojenosti zákazníka a úspěchu v soutěži s konkurencí a za rozhodující prvek pro dosažení trvalé prosperity společnosti.

Vedení společnosti KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o. proto považuje za nezbytné dále zdokonalovat a neustále zlepšovat systém managementu kvality podle normy ČSN EN ISO 9001, s důrazem na používání procesního přístupu, při současné minimalizaci ztrát způsobených nekvalitními dodávkami tak, aby se společnost stala vyhledávaným obchodním partnerem a dodavatelem. Vedení společnosti se zavazuje závazek plnit příslušné požadavky. Vedení společnosti KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o. ve vztahu k dodavatelům považuje za nezbytné rozvíjet s nimi aktivní spolupráci při vyjasňování vzájemných požadavků a jejich realizaci.

Závazek a angažovanost vedení společnosti

K naplnění této politiky kvality se vedení zavazuje, že bude:

- vytvářet trvale potřebné organizační, finanční a personální zdroje pro rozvíjení a zlepšování systému managementu kvality
- poskytovat účinnou pomoc při výchově, školení a výcviku zaměstnanců, aby byli schopni plnit všechny požadavky vyplývající z této Politiky kvality
- trvale dbát o účinnou kontrolu funkčnosti tohoto systému

Závazek a angažovanost zaměstnanců

Všichni zaměstnanci si uvědomují, že úrovní své práce ovlivňují kvalitu dodávaného výrobku nebo služby. Pro naplnění této Politiky kvality se zavazují přesně plnit dokumentované postupy a související předpisy, které řídí jejich činnost v průběhu přípravy a realizace dodávky zákazníkovi.

V Brně dne 1.12.2017

Ing. Miroslav Jucha
jednatel společnosti

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

4. KONTEXT ORGANIZACE

4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Organizace určuje interní a externí aspekty, které jsou relevantní pro její účel a strategické zaměření a které ovlivňují její schopnost dosahovat zamýšleného výsledku jejího systému managementu kvality. Organizace monitoruje a přezkoumá informace o těchto externích a interních aspektech. Jedná se především o:

- Dělení materiálu – řezání, stříhání materiálu
- Zprostředkování obchodu

Externí aspekty (dané vnějším prostředím organizace):

- Právní předpisy
- Okolnosti vyplývající z technologie, konkurenčního, kulturního, sociálního a ekonomického prostředí
- Vztahy s externími zainteresovanými stranami
- Podpora podnikatelského prostředí (např. dotace)
- Dostupné technologie
- Příroda
- Trendy (např. pokračující krize, nebo rozvoj v průmyslovém odvětví)
- Klíčové stimulatory (např. dotace, investiční pobídky)

Interní aspekty (dané vnitřním prostředím organizace):

- Hodnoty (aktiva) organizace, které představuje např. management, organizační struktura, kompetence, technologie, informační systémy
- Výkonnost organizace
- Politiky, cíle, strategie
- Vnitřní předpisy, dokumentace
- Smluvní vztahy
- Vztahy s interními zainteresovanými stranami
- Normy přijaté organizací
- Kultura vnitřního prostředí
- Forma a rozsah smluvních vztahů (např. Nájemní smlouva)

Organizace preferuje výrobce v oblasti dodávek ocelí, od kterých má výhradní zastoupení pro Českou republiku nebo i pro středoevropský region. Jedná se zejména o dodavatelské společnosti: COGNOR-HSJ, Feron, Czechtools & Materials s.r.o. tj. dlouhodobé dodavatele s větším objemem.

Odběratelské spektrum je velmi široké, od mezinárodní společnosti až po malé firmy. Jsou to zejména firmy: ZETOR Kovárna s.r.o.; ZETOR Tractors a.s., VAG s.r.o., TATRA Kopřivnice atd.

Pro tyto zakázky využívá organizace vlastních strojů a zařízení, které jsou k tomuto dlouhodobému využívání uzpůsobeny. Interní i externí aspekty jsou evidovány v Tabulce – aspekty rizika a příležitosti (list Aspekty). Tabulka – aspekty rizika a příležitosti (vč. Listu Aspekty) je aktualizována min. 1 x ročně na poradě vedení.

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Organizace trvale poskytuje produkty a služby, které splňují požadavky zákazníka, stejně jako příslušné požadavky zákonů a předpisů. Organizace určuje:

- zainteresované strany, které jsou relevantní pro QMS
 - organizace státní správy
 - organizace, které naši organizaci dlouhodobě využívají jako externího poskytovatele služeb

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

- významní zákazníci
- požadavky a očekávání těchto zainteresovaných stran, které jsou relevantní pro QMS. Patří sem zejména požadavky státní správy:
 - právní předpisy
 - obecné technické podmínky vyžadované zejména ČSN normami
 - povolení orgánů k provozování zdrojů (ovzduší, vody, ...)
- které z těchto potřeb a očekávání se stanou závaznými povinnostmi (se kterými musí být dosaženo souladu)

Příklady zainteresovaných stran:

- Zákazníci (koncoví i zprostředkovatelé)
- Zaměstnanci
- Externí spolupracovníci (dodavatelé surovin, dodavatelé servisních služeb, konstrukční nebo designová studia, laboratoře a zkušebny atd.)
- Dodavatelé externě poskytovaných služeb a výrobků
- Kontrolní orgány a podobné instituce
- Spolupracující organizace, sdružení
- Státní správu (celní úřad, hygienická stanice, úřad práce, zkušební ústav atd.)

Organizace monitoruje a přezkoumává informace o těchto zainteresovaných stranách a o jejich relevantních požadavcích. Organizace získává informace o zainteresovaných stranách z dotazníků o spokojenosti zákazníka, z hodnocení dodavatelů, z porad vedení, z jednání s externími stranami, z připomínek zákazníků, z připomínek zaměstnanců, z jednání s kontrolními orgány a se státní správou, z webových stránek atd.

4.3 Určení rozsahu QMS

Organizace určuje hranice a aplikovatelnost QMS a vymezuje jeho rozsah. Bere v úvahu zejména:

- externí a interní aspekty popsány ve 4.1
- požadavky relevantních zainteresovaných stran popsány ve 4.2
- produkty a služby organizace

Rozsah QMS zahrnuje celou organizaci, všechny útvary, všechny procesy vyjma procesu návrh a vývoj, protože návrh a vývoj neovlivňuje kvalitu QMS.

Určení rozsahu z hlediska pracovišť: **Křížíkova 2989/68 a, 612 00 Brno**

Dále viz situační plán společnosti.

Příručka kvality je základní dokumentovanou informací popisující činnosti pro QMS a obsahuje stručný a přehledný popis vybudovaného systému. Dále podává souhrnnou informaci o způsobu a procesech zajišťování QMS. Dokumentuje shodu vykonávaných činností organizace KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL s.r.o. požadavky normy ISO 9001, popisuje politiku a strategii organizace v oblasti kvality, dokumentuje pravidla, dle kterých jsou řízeny činnosti organizace – procesy, PQ, pokyny a postupy, nebo na tato dokumentovaná pravidla odkazuje.

4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

Vedení organizace stanovilo kritéria pro jednotlivé procesy a určilo vlastníky procesů. Jsou specifikovány postupy a je monitorována a měřena jejich efektivita. Zabezpečení dostupnosti naplánovaných zdrojů je v odpovědnosti vedení společnosti, vč. zabezpečení dostupnosti potřebných informací. QMS, rozpracovaný v této PK, je uspořádán dle normy ČSN EN ISO 9001. Odpovědnost za identifikaci procesů a pro jejich aplikace v celé organizaci, stanovení posloupnosti a vzájemné působení procesů, určení kritérií a metod potřebných pro zajištění efektivního fungování a monitorování, neustálé zlepšování je popsána v příloze č. 1. Hlavní procesy, jejichž prostřednictvím dochází k vývoji a realizaci zakázek uvnitř organizace, ale také místa jejich

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

rozhraní se zákazníky jsou uvedeny Metrikách společnosti, viz příloha č. 3. Řídící procesy, které napomáhají tvorbě přidané hodnoty pro zákazníka a řídí hlavní procesy, resp. podpůrné procesy a jejich vzájemné vazby mezi procesy jsou graficky vyjádřeny v Mapě procesů (Příloha č. 2). Pro činnost organizace, stanovilo vedení společnosti tyto hlavní procesy. Jejich identifikace zároveň stanoví vzájemné pořadí:

NÁZEV	POPIS PROCESU
Zakázka H1	Vyhodnocení informací od zákazníků, poptávkové a nabídkové řízení, definování specifických požadavků zákazníka včetně zákonných požadavků, resp. požadavků předpisů a požadavků organizace, přezkoumání, potvrzení smluv, poskytování informací o produktech, komunikace se zákazníkem pro zpětné využití užitečných vlastností produktu.
Nakupování H2	Specifikace požadavků pro nakupování materiálu pro výrobu, resp. služeb výběr a hodnocení dodavatelů, vytvoření smluvního vztahu, přezkoumání všemi zainteresovanými stranami, ověřování nakupovaných produktů a uvolnění pro následné použití
Výroba H3	Vlastní proces výroby produktů, resp. polotovarů představuje dělení základního materiálu (řezáním kotoučovou nebo pásovou pilou), identifikaci, kontrolu mezioperační a výstupní pro uvolnění produktu. Pracoviště pro dělení materiálu
Skladování H4	Proces skladování zabezpečuje příjem dodávek materiálu, vstupní kontrolu, uložení materiálů na skladě, kontrola podmínek skladování, výdej a příjem materiálů mezi výrobou a skladem.
Prodej H5	Kompletace a kontrola úplnosti dodávky podle objednávky zákazníka včetně vystavení průvodní obchodní dokumentace. Předání dodávky zákazníkovi, resp. smluvní expediční organizaci.

Monitorování a měření procesů

Měření a monitorování určených procesů ve společnosti vychází z rozhodnutí vedení již při stanovení procesů. Požadavky na monitorování jsou uvedeny v Metrikách hlavních procesů. Pokud není dosaženo plánovaných výsledků, jsou přijímána nápravná opatření. Současně jsou monitorovány i ostatní činnosti, které po analýze dat jsou základem pro jejich zlepšování. Kritéria hodnocení může jednatel společnosti měnit tak, aby bylo dosaženo optimálního hodnocení výkonnosti procesu.

Externí procesy

Pokud se vyskytne jakýkoliv proces, který ovlivňuje shodu produktu s požadavky a využije se externí zdroj (outsourcing), organizace řídí nebo dohlíží na outsourcovaný proces tak, aby byla zajištěna shoda výsledného produktu s požadavky zákazníka a zákonnými předpisy. Způsob řízení takového procesu závisí na druhu outsourcovaného procesu a na rizicích s ním spojených. Řízení outsourcovaného procesu vychází z procesu, který tento proces nakupuje. Dále viz. 8.4.1.1.

5. VEDENÍ

5.1 Vedení a závazek

5.1.1 Obecně

Vedení společnosti prokazuje svou vůdčí úlohu a závazek s ohledem na QMS:

- přijetím odpovědnosti za efektivnost QMS
- stanovením politiky kvality
- stanovením cílů kvality – plánování cílů na každý rok a jejich průběžná kontrola poradou vedení

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

- zajištěním, že politika kvality je v rámci organizace sdělována, chápána a aplikována
- zajištěním integrace požadavků na QMS do podnikových procesů
- propagováním povědomí o procesním přístupu
- zajištěním, že jsou k dispozici zdroje potřebné pro QMS
- komunikováním o důležitosti efektivního QMS a dosažením shody s požadavky na QMS
- zajištěním toho, že QMS dosahuje svých zamýšlených výsledků
- zapojením, nasměrováním a podporováním osob, aby přispívaly k efektivnosti QMS
- propagováním neustálého zlepšování
- podporováním ostatních relevantních manažerských rolí k prokázání vůdčí úlohy v oblastech, za které odpovídají

Základní odpovědností vrcholového vedení je trvalý rozvoj společnosti na základě cílevědomého a efektivního naplňování požadavků zákazníka. Tento cíl musí být naplňován harmonickým rozvojem společnosti, který je podporován ekonomickou prosperitou a zajištěním kvality všech výstupů s politikou a filozofií společnosti. Vedení na důkaz své odpovědnosti k rozvíjení a uplatňování QMS a jeho k neustálému zlepšování stanoví:

- Odpovědnost za kvalitu – nesou pracovníci na všech úrovních a funkcích, přičemž každý pracovník je odpovědný za kvalitu své práce a každý vedoucí pracovník je odpovědný za kvalitu prací prováděných pod jeho vedením.
- Vedoucí odpovídají za to, že budou vést pracovníky k povědomí plnění požadavků zákazníka i plnění zákonných předpisů.
- Politiku kvality – jako záměr a zaměření organizace ve vztahu ke kvalitě. Politika kvality je jedním z hlavních prvků celkové politiky společnosti.
- Cíle kvality – jako konkrétní úkoly útvarů společnosti, které vyplývají z Politiky kvality a tuto podporují
- Přezkoumání QMS vedením jako kvalifikované posouzení funkce a účinnosti QMS, kontrolu a aktualizaci vyhlášené politiky a cílů kvality.
- Povinností vedení společnosti je zajistit dostupnost lidských a materiálových zdrojů potřebných pro účinnost QMS ve společnosti.

5.1.2 Zaměření na zákazníka

Zákazník je základním klíčem k prosperitě firmy. Vedení organizace si plně uvědomuje potřebu kvalitního přístupu všech pracovníků k zákazníkům. Proto všichni zodpovědní pracovníci zajišťují, aby potřeby a očekávání zákazníka byly stanoveny, převedeny na požadavky a plněny k plné spokojenosti zákazníka. V praxi to znamená neustálé vyhodnocování a přehodnocování informací od zákazníků a od ostatních zainteresovaných stran, včetně požadavků obecně závazných právních předpisů a norem. Pro splnění potřeb a očekávání těchto zainteresovaných stran je věnována pozornost především:

- identifikaci potřeb zákazníka
- určení a řešení rizik a příležitostí, které mohou ovlivnit shodu produktů a schopnost zvýšit spokojenost zákazníka
- zaměřením na trvalé poskytování produktů, které splňují požadavky zákazníka a aplikovatelné požadavky zákonů a předpisů
- neustálým zaměřením na zvyšování spokojenosti zákazníka

Zákazníci firmy

Zákazníci naší společnosti:

1. stálí zákazníci, na základě cenové nabídky
2. stálí zákazníci, kde se cení zakázka dle ceníku
3. nahodilí zákazníci

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

5.2 Politika kvality

5.2.1 Vytvoření politiky kvality

Politika kvality vyjadřuje zásadní pravidla pro řízení kvality. Je závazná pro všechny pracovníky a určuje jejich chování při realizaci všech procesů, které mají vliv na výslednou kvalitu produkce organizace. Podporuje strategické zaměření a je vhodná pro účely a kontext organizace. Politika kvality je zpracovaná min na 3 roky, stanovuje ji vrcholové vedení a schvaluje ji jednatel společnosti. Politika kvality je zveřejněna příkazem jednatele společnosti a jsou s ní seznámeni všichni zaměstnanci společnosti. Vrcholové vedení bude politiku důsledně prosazovat a poskytne účinnou pomoc vytvořením finančních, materiálních a personálních podmínek, včetně potřebného výcviku a školení. Platnost, vhodnost a aktuálnost Politiky kvality hodnotí vedení společnosti min. 1x ročně v rámci přezkoumání QMS vedením. Politika kvality poskytuje rámec pro stanovení cílů kvality, obsahuje závazek plnit příslušné požadavky a závazek k neustálému zlepšování QMS.

5.2.2 Komunikování politiky kvality

Politika kvality je dostupná, její text je uveden formou samostatného dokumentu (Politika kvality), a také je součástí této Příručky kvality viz kap. 3. Pracovníci jsou s politikou a cíli kvality a jejich plněním seznamováni přímými nadřízenými v rámci školení o systému kvality anebo na provozních poradách. O seznámení jsou vedeny záznamy. Pokud je to vhodné, je Politika kvality dostupná relevantním zainteresovaným stranám.

5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

Pro efektivní a účinný management stanovuje vedení společnosti funkce a jejich vzájemné vztahy, včetně jejich odpovědností a pravomocí. Organizační schéma znázorňuje uspořádání řídicích struktur firmy. Vedení organizace určilo manažera kvality, který má pravomoci k řízení, monitorování, hodnocení a koordinování procesů QMS. Základní odpovědnost pro QMS je uvedena v Příloze č.1, dále v Organizačním řádu a v jednotlivých PQ.

6. PLÁNOVÁNÍ

6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Organizace vytváří, implementuje a udržuje procesy potřebné pro plnění požadavků kapitol 6.1.1 až 6.1.4.

6.1.1 Obecně

Při plánování QMS organizace bere v úvahu externí a interní aspekty a požadavky zainteresovaných stran, na jejichž základě, určuje rizika a příležitosti, které je potřeba řešit, aby se:

- zajistilo, že QMS může dosáhnout svého zamýšleného výsledku (výsledků)
- zabránilo nežádoucím účinkům nebo jejich snížení
- dosáhlo neustálého zlepšování

Dále organizace plánuje:

- opatření pro řešení těchto rizik a příležitostí
- způsob, jak integrovat a zavádět tato opatření do procesů QMS a zároveň hodnotit efektivnost těchto opatření – viz Tabulka – aspekty rizika a příležitosti

6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení

Organizace stanovuje pro příslušné funkce, úrovně a procesy cíle kvality, které jsou:

- konzistentní s politikou kvality
- měřitelné
- relevantní pro shodu produktů a zvýšení spokojenosti zákazníka
- monitorovány

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

- sdělovány
- aktualizovány, pokud je to potřeba

Cíle kvality jsou vždy rozpracovány podrobně do realizačních cílů kvality pro jednotlivé úseky a jsou vyhlášené příkazem jednatele společnosti. Cíle a zohledňují současné a budoucí potřeby společnosti a trhu. Návrh cíle může kromě toho podat kterýkoli pracovník organizace. Všichni pracovníci jsou s nimi seznámeni na poradě, která se koná vždy na začátku roku nebo po jejich zpracování. Za plnění, sledování a vyhodnocování cílů kvality jsou zodpovědní určení vedoucí. Cíle kvality jsou předmětem přezkoumání managementem.

6.2.1 Plánování opatření pro dosažení cílů

Při plánování, jak dosáhnout svých cílů je určeno:

- co se bude dělat
- jaké zdroje budou požadovány
- kdo bude odpovědný
- kdy to bude dokončeno
- jak se budou hodnotit výsledky

Ke kontrole plnění cílů kvality je oprávněn určený vedoucí. Cíle kvality se přezkoumávají a hodnotí jedenkrát za rok vedením. Plnění cílů kvality je dále podkladem pro přezkoumání QMS vedením.

6.3 Plánování změn

V případě, že organizace zjistí potřebu změn QMS jsou tyto změny prováděny plánovaným a systematickým způsobem. Organizace vždy zvažuje:

- účel změny a všechny možné následky
- integritu QMS
- dostupnost zdrojů
- rozdělení nebo přerozdělení odpovědností a pravomocí

Plánovaná změna je vždy projednávána radou vedení a následně jsou stanoveny jednotlivé etapy změny včetně odpovědností, termínů, dílčích úkolů.

7. PODPORA

7.1 Zdroje

7.1.1 Obecně

Vedení společnosti identifikuje a zajišťuje zdroje pro naplnění strategie a cílů v oblasti QMS a jeho dalšího zlepšování a zvyšování spokojenosti zákazníků jako základního prostředku pro udržení a rozvoj společnosti. Přitom bere v úvahu způsobilosti a omezení existujících interních zdrojů a co je potřeba získat od externích poskytovatelů. Mezi tyto zdroje patří zejména finanční zdroje, kvalifikovaní pracovníci, infrastruktura, pracovní prostředí a informace nutné pro funkci a další vývoj společnosti. Konkrétně je rozpracováno v ročním plánu investic, ověřování, v plánu výcviku pracovníků aj. O nutnost přijmout další opatření v oblasti zdrojů, nebo k zajištění spokojenosti zákazníků rozhoduje vrcholové vedení společnosti.

7.1.2 Lidé

Organizace určuje a má k dispozici osoby, které potřebuje pro efektivní zavádění QMS a pro fungování a řízení procesů. Pracovníci, kteří provádějí práce ovlivňující kvalitu produktu, musí být kompetentní na základě patřičného vzdělání, dovedností a zkušeností. Organizace zajišťuje tento požadavek:

- výběrem nových pracovníků
- výcvikem a hodnocením stávajících pracovníků

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

Jednou z podmínek udržení vysoké úrovně kvality výroby je zajištění odborné přípravy všech pracovníků, jejichž činnost má vliv na kvalitu produkce. Způsobnost pracovníků, kteří jsou pověřeni plnit specifické úkoly, je přiznávána podle požadavků na základě příslušného vzdělání, přípravy anebo zkušeností. Účelem výcviku je zjistit a potřeby a realizovat přípravu zaměstnanců pro kvalitní vykonávání činností ovlivňující kvalitu produktu. Cílem výcviku je trvalé zabezpečování optimální kvalifikační struktury firmy.

7.1.3 Infrastruktura

V organizaci je používáno vhodné vybavení a je zajištěna jeho údržba. Organizace má určenou, zajišťovanou a udržovanou infrastrukturu potřebnou pro fungování svých procesů a pro dosažení shody s požadavky na produkt. Infrastruktura je ve společnosti řízena a zajišťována technickým úsekem společnosti ve smyslu příslušných řídicích aktů. Infrastruktura zahrnuje budovy, pracovní prostory a technické vybavení, zařízení pro výrobní proces, podpůrné služby aj.

7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

Organizace určuje, zajišťuje a udržuje pracovní prostředí potřebné pro fungování svých procesů a pro dosahování shody produktů a služeb. Důraz je kladen na regulaci (přizpůsobení) pracovního prostředí a hodnocení stavu pracovišť. Za plánování a zajištění vhodného pracovního prostředí a pracovních prostředků je v souladu se strategií rozvoje firmy odpovědné vedení společnosti v těchto hlavních oblastech:

- rozhoduje o pořizování veškerého hmotného i nehmotného majetku
- rozhoduje o využívání majetku, o jeho rekonstrukci a likvidaci
- vybavení pracovních míst a jejich vnějších podmínek
- zařídění pracovního prostředí a cílené snižování rizik
- provádění hodnocení efektivnosti jednotlivých zdrojů

Pracovní prostředí je faktor, významně podporující motivaci, spokojenost a výkonnost zaměstnanců, a tím i produktivitu jejich nasazení v jednotlivých procesech QMS. Za zabezpečení vhodných / potřebných pracovních podmínek pro prováděné práce zodpovídá vedení společnosti prostřednictvím dodržování zásad BOZP a PO.

Fyzické podmínky na pracovišti byly vedením společnosti posouzeny na základě identifikace vhodných podmínek pro umístění a organizování pracovního prostoru, v administrativních prostorách s ohledem na ergonomii, teplotu a osvětlení, ve výrobních prostorách s ohledem na teplotu, prašnost, hluk, osvětlení atp. na základě požadavků zákonů a předpisů, osobních zkušeností, zkušeností a požadavků dotčených pracovníků, doporučení dodavatelů a výrobců a finančních možností. Tam, kde to povaha činnosti vyžaduje, je pracovní prostředí monitorováno a řízeno. Za zabezpečení pořádku na pracovišti odpovídá každý pracovník.

7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

7.1.5.1 Obecně

Vedení společnosti stanovilo měření / monitorování, která se mají provádět pro stanovení a zabezpečení shody s požadavky na produkt. Určilo odpovědnou osobu za evidenci a práci s měřidly. Za tuto činnost je odpovědný metrolog společnosti.

7.1.5.2 Ná vaznost měření

Metrologické zabezpečení ve společnosti vychází z PQ 05-01 Metrologického řádu. Řízení monitorovacích a měřicích zařízení, který vychází ze zákona číslo 505/1990 Sb. o metrologii ve znění pozdějších platných předpisů. Metrologii řídí jmenovaný metrolog společnosti, který má své pravomoci a odpovědnost stanovenou v PQ 05-01 Metrologickém řádu. O každé provedené externí kalibraci nebo ověření měřicích a zkušebních zařízení provede metrolog zápis do evidenční karty měřidla. Vyhovující měřidla jsou po ověření označena platnou kalibrační značkou s uvedením termínu další kalibrace, bez které nesmí být měřidlo používáno. Nevyhovující měřidla

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

jsou označena, izolována a připraví se k vyřazení nebo opravě. Při zjištění vadného měřidla či zařízení používaného ve výrobě jsou neprodleně provedena přiměřená opatření, která zabrání případnému úniku neshodných výstupů, platnost předcházejících výsledků měření těmito měřidly je i zpětně posouzena a dokumentována přijatá řešení a jejich výsledky viz kap. 10. 2. této PK.

7.1.6 Znalosti organizace

Organizace určuje znalosti potřebné pro řízení procesů a zachování shody s požadavky na produkty a služby. Tyto znalosti jsou zajištěny vlastními nebo externími zdroji.

Zastupitelnost pracovníků je řešena v Kvalifikační matici. Znalosti (obvykle jsou získávány na základě zkušenosti) jsou udržovány a v potřebném rozsahu jsou k dispozici. Jedná se zejména o znalosti založené na:

- interních zdrojích
 - duševním vlastnictvím
 - znalosti získaných na základě zkušeností
 - poučením se z chyb a z úspěšných projektů
 - shromažďováním a sdílením nedokumentovaných znalostí a zkušeností
 - výsledcích zlepšování procesů, produktů a služeb
- externích zdrojích
 - technické normy
 - školení
 - získávání znalostí od zákazníků nebo externích poskytovatelů

Znalosti organizace jsou předávány na operativních poradách i na poradách vedení. Pokud dojde v organizaci k odchodu pracovníka, mohou nastat následující situace:

- za pracovníka je v zácviu přijat nový pracovník – znalosti jsou mu předávány (slovně nebo písemně), odcházejícím pracovníkem, v době zácviu
- za pracovníka není v dohledné době přijat nový pracovník – znalosti jsou odcházejícím pracovníkem přeneseny na zastupujícího pracovníka
- pracovník náhle odejde – situace je řešena viz Tabulka – aspekty, rizika a příležitosti

7.2 Kompetence

Organizace určuje potřebné kompetence osob provádějících práce ovlivňující shodu s požadavky na produkty. Zajišťuje, aby tyto osoby byly kompetentní na základě vhodného vzdělání, výcviku a zkušeností tam, kde to potřebné, přijímá opatření pro získání potřebné kompetence a hodnotí efektivnost přijatých opatření. Jedná se o následující skupiny osob:

- Zaměstnanci
- Externí spolupracovníci
- Externí poskytovatelé (dodavatelé)

Příprava pracovníků pro oblast QMS je prováděna na všech vstupních řízení společnosti v souladu s „Plánem výcviku“ který sestavuje vedoucí výroby na základě podkladů předaných jednotlivých vedoucích úseků a manažera kvality. Plán výcviku zahrnuje politiku a cíle kvality, metody a programy pro jejich dosažení, vztah k zákazníkovi a realizaci jeho požadavků aj. Plán výcviku na období jednoho roku schvaluje jednatel společnosti. Zvláštní pozornost je věnována novým zaměstnancům.

Odborná způsobilost

Organizace má určenu nezbytnou odbornou kvalifikaci pro své zaměstnance v kvalifikačních předpokladech, které jsou součástí Popisu pracovní činnosti.

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

Školení a výcvik

Organizace určuje potřeby v oblasti školení a výcviku prostřednictvím plánu školení, který vede vedoucí výroby. Každý vedoucí pracovník sleduje odbornou způsobilost svých podřízených s ohledem na vykonávání stanovené činnosti, strategické a provozní plány a cíle, zákonné požadavky a požadavky předpisů a dále normy, které ovlivňují organizaci a její zainteresované strany. Návrh na výcvik mohou vznést jednotliví vedoucí pracovníci na poradě vedení. Po odsouhlasení vedením společnosti jsou návrhy zapracovány do plánu výcviku.

Všechna školení berou v úvahu rozdílné úrovně:

- odpovědností, schopností, jazykových schopností a gramotnosti
- rizika

Proces výcviku:

- požadavky na výcvik,
- plán výcviku,
- program konkrétního výcviku (akce),
- realizace akce,
- hodnocení akce,
- záznam výsledků,
- hodnocení užitečnosti výcviku po uplynutí nějaké doby.

Školení prováděná v organizaci lze rozdělit do těchto kategorií:	
Všeobecná školení Termín: 1 x ročně Zajištěno: externě	- absolvují je všichni zaměstnanci organizace (BOZP, PO, ke QMS).
Odborná školení Termín: podle potřeb organizace Zajištěno: externě	- absolvují je vybraní zaměstnanci na základě rozhodnutí vedení společnosti – školení pro zvýšení kvalifikace jednotlivých zaměstnanců.
Profesní školení Termín: podle požadavků platných předpisů (viz plán výcviku) Zajištěno: externě	- absolvují je zaměstnanci, jejichž činnost je vázána na periodické prověřování jejich způsobilosti.
Vstupní školení nových zaměstnanců Termín: před nástupem nového pracovníka Zajišťuje: vedoucí útvaru	- absolvují je všichni zaměstnanci při nástupu do pracovního poměru Toto školení zahrnuje: • seznámení s Popisem pracovní činnosti dané funkce • seznámení s interními dokumentovanými informacemi QMS • školení o BOZP a PO – všeobecné
Vstupní školení před zahájením zakázky Termín: před zahájením zakázky (popř. doškolení nově příchozích pracovníků na zakázku) Zajišťuje: vedoucí pracovník zakázky	- Provádí vedoucí pracovník podle charakteru zakázky (pracovního zařazení).

Vedoucí útvaru zajistí požadované školení nebo výcvik, a to podle potřeby externě nebo interně. V případě externího školení nebo výcviku vybere externí firmu, a to buď na základě dobrých zkušeností s dosavadní externí firmou, nebo vybere firmu na základě výběrového řízení, které

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

schválí vedení organizace. Podle dohody s externí firmou zajistí prostory pro školení, popř. studijní materiály apod. V případě interního školení nebo výcviku si zajistí potřebné věci školitel. O úspěšném absolvování školení nebo výcviku provede a záznam, a to na základě dokladů od externí organizace a seznamu účastníků školení. Doklady o výcviku jsou uloženy u vedoucího útvaru.

Efektivnost výcviku

Při školení o systémech QMS je projednávána efektivita realizovaného výcviku z hlediska kvality prováděné práce. Na základě zhodnocení účinnosti výcviku se provádí plánování odborného výcviku na další období (např. pro určité činnosti se ukázalo, že je nutné dobu mezi přeškoleními zkrátit, zabezpečit školení ve větším rozsahu a hloubce apod.).

7.3 Povědomí

Osoby, které pracují pod dohledem organizace, musí mít povědomí o

- Politice kvality
- relevantních cílech kvality
- svém přínosu k efektivnosti QMS stejně jako ke zlepšování jeho výkonnosti
- dopadech při nesplnění požadavků QMS.

Za tím účelem vedení společnosti pořádá pravidelné porady, školení zaměstnanců, vytváří interní komunikační systém.

7.4 Komunikace

Organizace určuje způsoby interní a externí komunikace s ohledem na QMS včetně toho:

- o čem se má komunikovat
- kdy se má komunikovat
- s kým se má komunikovat
- jak se má komunikovat
- kdo má komunikovat

Interní komunikace

Jedná se o komunikaci mezi jednotlivými organizačními úrovněmi. Dokumentované informace jsou uchovávány jako zápisy z porad a pracovními funkcemi v organizaci. Správný chod společnosti a QMS si vyžaduje neustálou a pružnou komunikaci. Komunikace mezi různými úrovněmi probíhá dle druhu a závažnosti informace na pracovních schůzkách a poradách, osobním jednáním, dále písemně, na nástěnkách, telefonicky nebo počítačovou informační sítí. Významným faktorem pro zlepšování kvality komunikace ve firmě jsou porady vedení s pracovníky, které slouží k projednání úrovně QMS, řízení firmy i problematiky jednotlivých zakázek a pracovníků.

Externí komunikace

Zásadní informace jsou předávány pomocí internetové stránky, informačních materiálů, komunikace se zákazníky a dodavateli.

7.5 Dokumentované informace

7.5.1 Obecně

Organizace má zdokumentován QMS v této Příručce kvality a dalších navazujících dokumentovaných informacích. Dokumentované informace zahrnují:

- dokumentovanou Politiku kvality a cíle kvality
- Příručku kvality
- dokumentované informace požadované normou ISO 9001
- dokumentované informace, které organizace určí jako nezbytné pro efektivnost QMS
- PQ a řady

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

- externí dokumentované informace (technické normy...)
- záznamy

Rozsah dokumentovaných informací je závislý na:

- velikosti organizace a druhu činností, procesů, produktů a služeb
- složitosti procesů a jejich vzájemných vazeb
- kompetencí osob, jejichž práce jsou řízeny organizací

Dokumentované informace mohou mít různou formu a může být na jakémkoliv mediu. Dokumentované informace používané v organizaci jsou uvedeny v Seznamu dokumentovaných informací, který vede manažer kvality.

Organizace používá následující typy dokumentovaných informací:

A) Strategické dokumenty z oblasti kvality:

- Politika kvality – tento dokument vyjadřuje záměry a směr působení společnosti ve vztahu ke kvalitě, vyjádřené vrcholovým vedením.
- Cíle kvality – Cíle kvality vznikají rozpracováním Politiky kvality a vyjadřují něco žádaného nebo zamýšleného ve vztahu ke kvalitě.

B) Řídící dokumentace QMS: Popisuje plnění požadavků kriteriální normy v prostředí QMS a má následující úroňové členění:

- **Dokumentace 1. úrovně: Příručka kvality** – je to vrcholový dokument QMS.
- **Dokumentace 2. úrovně: Pokyny kvality (PQ) a řády** – navazují na jednotlivé kapitoly Příručky kvality. Stanovuje pravidla pro zabezpečování kvality pro jednotlivé útvary anebo funkce k výkonu jednotlivých prvků a procesů systému kvality a mezi jednotlivými procesy. Stanovuje nebo ošetřuje rozhraní a vztahy uvnitř organizace a rozhraní a vztahy navenek z organizace k zákazníkovi, ostatním partnerům. Jsou to zejména:
 - pracovní, provozní, bezpečnostní řády
 - PQ společnosti včetně příslušných formulářů
- **Dokumentace 3. úrovně:** Stanovuje způsoby zabezpečování činností v rámci jednotlivých procesů prováděné uvnitř útvarů společnosti, nebo řeší specifické způsoby zabezpečování činností vzhledem k charakteru výrobního procesu. Musí být vždy v souladu s dokumentací II. úrovně a je jejím rozpracováním do potřebných podrobností. Jsou to zejména:
 - náplň práce
 - technická dokumentace
 - technologická a kontrolní dokumentace
 - pracovní postupy

C) Externí dokumentace: Dokumentace, která se ve firmě nevytváří, ale je jejím působením či existencí ovlivňována. Jedná se o:

- Právní předpisy – zákony, vyhlášky, výnosy atd., které se vztahují na činnosti firmy.
- Technické normy – české i zahraniční normy, které firma využívá ke svým činnostem. Aktuálnost technických norem je zajištěna přes organizaci Královopolská a.s.
- Dokumentace zákazníka.

D) Záznamy: Jsou druhem dokumentů, prokazujících shodu s požadavky QMS v naší společnosti. Ve firmě se vyskytují dokumenty QMS a záznamy jak v papírové formě, tak na elektronických médiích. Značná část dokumentace i záznamů o kvalitě je řízena přes centrálně spravovanou počítačovou síť.

7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

Organizace při vytváření a aktualizaci dokumentovaných informací zajišťuje:

- vhodnou identifikaci a popis dokumentovaných informací
 - zpracovatel dokumentovaných informací odpovídá za stanovení charakteru souvisejících dokumentovaných informací. Při identifikaci dokumentovaných

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

informací spolupracuje zpracovatel s osobou odpovědnou za zpracování a vyhodnocování údajů. O veškerých změnách týkající se dokumentovaných informací je povinen zpracovatel písemnou formou informovat osobu odpovědnou za tuto oblast. Hlavní identifikační znaky dokumentovaných informací jsou uvedeny v Seznamu dokumentovaných informací

- vhodný formát dokumentovaných informací je určen:
 - v Seznamu dokumentovaných informací
 - na šanonu, ve kterém jsou dokumentované informace uloženy
 - na kartotéce (pokud mají uchovávané dokumentované informace formu karet, např. kalibrační karty měřidel)
- média dokumentovaných informací
 - papírová nebo elektronická forma dokumentovaných informací
- přezkoumání a schválení z hlediska vhodnosti a přiměřenosti.

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

Dokumentované informace požadované QMS organizace řídí tak, aby byla zajištěna jejich

- a) dostupnost a vhodnost pro použití, kde a kdy je to zapotřebí
- b) přiměřená ochrana (např. proti ztrátě důvěrnosti, nevhodnému použití nebo ztrátě integrity).

Při řízení dokumentovaných informací jsou zvažovány činnosti, jako je:

- distribuce, přístup, vyhledávání a používání
- ukládání a ochrana včetně ochrany čitelnosti
- řízení změn (např. řízení verzí)
- uchovávání a vyřazování (skartaci).

Dokumentované informace externího původu určené organizací jako nezbytné pro plánování a fungování QMS jsou označeny a řízeny. Dokumentované informace uchovávané jako důkaz o shodě mají zajištěnou ochranu před nechtěnými úpravami.

Životní cyklus dokumentovaných informací

- vytvoření a identifikace dokumentované informace
- evidence dokumentované informace – připsání do Seznamu dokumentovaných informací
- používání dokumentované informace
- uložení dokumentované informace ve spisovně – jedná se o uložení dokumentovaných informací v kancelářích organizace
- vytřídění dokumentovaných informací podle skartačního znaku do externí spisovny (k pozdější skartaci) nebo do archivu
- skartace či archivace dokumentované informace

Každá dokumentovaná informace obsahuje základní identifikační znaky v záhlaví. Na první straně je uveden název, kdo dokumentovanou informaci zpracoval, ověřil a schválil. Je zde také uvedeno, kdy nabyla dokumentovaná informace účinnosti.

Zpracování dokumentované informace

Návrh na zpracování nové dokumentované informace může dát každý vedoucí pracovník MK. Návrh na zpracování dokumentované informace konzultuje MK s jednatelem společnosti, který pověří konkrétního zaměstnance zpracováním dokumentované informace.

Připomínkové řízení

Připomínkové řízení zabezpečuje zpracovatel dokumentované informace ve spolupráci s MK. Podle povahy dokumentu zpracovatel rozhodne, kdo má návrh dokumentované informace připomínkovat. Připomínkové řízení má za cíl upřesnit a případně dopracovat odborné zaměření

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

normy a také garantovat jazykovou bezchybnost a stylistickou úroveň textu. Všechny připomínky a jejich projednání jsou dokumentovány u zpracovatele až do schválení nové dokumentované informace. Zpracovatel také zváží, které připomínky zapracuje do dokumentované informace.

Ověření a schválení dokumentované informace

Cílem ověření dokumentované informace je posoudit, do jaké míry korespondují ustanovení dokumentu s již schválenými dokumentovanými informacemi organizace a zejména, jsou-li v souladu s platnými zákony a předpisy. Ověření obvykle provádí MK.

Integrovanou příručku, Řády a PQ schvaluje výkonný ředitel. Ostatní dokumentované informace schvaluje jednatel společnosti.

Evidence, vydávání a distribuce dokumentovaných informací

Schválená dokumentovaná informace v jednom výtisku (originál se všemi náležitostmi jako jsou datum a podpisy) je uložen u správce dokumentace po dobu platnosti. Seznámení se s dokumentovanou informací (či jeho změnou) všech uživatelů zajistí správce dokumentace, a to s novou dokumentovanou informací pomocí uchování dokumentované informace o seznámení se s dokumentovanou informací. Informace o změnách v dokumentované informaci bude sdělována na poradách. Distribuci dokumentované informace zajišťuje správce dokumentace. Seznámení s dokumentovanou informací zajišťuje MK.

Revize, aktualizace

Revize dokumentované informace se provádí zpravidla 1x ročně. V případě provedení revize, aktualizace či změny je o tomto pořízeno uchování dokumentované informace v Seznamu dokumentovaných informací a vyznačena aktualizace v zápatí na příslušné straně, popř. provedena výměna celé stránky v dokumentované informaci. Právo provádět změny v dokumentovaných informacích má MK. O změnách v dokumentované informaci jsou informováni všichni uživatelé dokumentované informace.

Ukládání a skartace

V případě vydání nové dokumentované informace, je originál původní dokumentované informace označen za neplatný a uložen do spisovny. Další výtisky neplatné dokumentované informace jsou staženy z oběhu a skartovány mimo skartační řízení. Originály neplatných dokumentovaných informací jsou archivovány nebo skartovány ve skartačním řízení podle skartačních znaků ve Skartačním rejstříku.

Zajišťování externích dokumentovaných informací

Požadavek na pořízení externí dokumentované informace (kterou organizace potřebuje k provozování a plánování systému managementu) podává každý zaměstnanec společnosti. Zakoupení externí dokumentované informace schvaluje vedení společnosti. Zakoupení dokumentované informace zajišťuje správcem dokumentace nebo MK. Po zajištění dokumentované informace je tato externí dokumentovaná informace zaevidována správcem dokumentace a zapsána do tabulky externích dokumentovaných informací. Právní požadavky (zákony, vyhlášky, nařízení vlády) jsou evidovány v Seznamu dokumentovaných informací (záložka externí).

Vyhledávání

Vyhledávání dokumentovaných informací v papírové i elektronické podobě je zajištěno pomocí souboru Seznam dokumentovaných informací.

Řízení změn dokumentovaných informací

Zpracovatel na základě připomínek ostatních zaměstnanců navrhuje změny v dokumentovaných informacích. Připomínkování změn, schválení a distribuce probíhá stejně jako v případě vzniku nové dokumentované informací.

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

Výcvik v používání dokumentovaných informací

Čitelnost dokumentovaných informací v papírové podobě je zajištěna správným zacházením s dokumentovanými informacemi, o čemž jsou zaměstnanci poučeni v rámci školení ISŘ. Zaměstnanci přitom také získají informace o používání předepsaných formulářů. Toto školení v používání dokumentovaných informací je prováděno minimálně jednou ročně MK.

Používání dokumentovaných informací zákazníkem

Přístup zákazníka k dokumentovaným informacím musí být stanoven smluvně. Kopie těchto dokumentovaných informací jsou obvykle přílohou faktury nebo předávány zástupci investora během a po předání stavby. Zálohování dat a dokumentovaných informací v elektronické formě probíhá 1 x měsíčně na serverech společnosti.

8 PROVOZ

8.1 Plánování a řízení provozu

Organizace plánuje, zavádí a řídí procesy potřebné k plnění požadavků na poskytování produktů a služeb. Při plánování realizace produktu, organizace realizuje opatření tak, že:

- určuje požadavky na produkty a služby
- stanovuje kritéria pro procesy a pro přejímání produktů a služeb
- uskutečňuje řízení procesů podle těchto kritérií
- určuje zdroje potřebné pro dosažení shody s požadavky na produkty a služby
- určuje, udržuje a uchovává dokumentované informace v rozsahu potřebném pro zajištění důvěry, že procesy byly provedeny podle plánu a pro prokázání shody s požadavky na produkty a služby.

8.2 Požadavky na produkty a služby

8.2.1 Komunikace se zákazníky

Komunikace se zákazníkem probíhá osobním jednáním, telefonem a ostatními komunikačními prostředky. Tato jednání probíhají dle potřeby obou stran na základě vzájemné dohody. Komunikace se zákazníky musí zahrnovat:

- poskytování informací týkajících se produktů a služeb
- zpracování poptávek, smluv nebo objednávek, včetně jejich změn
- získávání zpětné vazby od zákazníků týkající se produktů a služeb, včetně stížností zákazníků
- zacházení s majetkem zákazníka nebo řízení majetku zákazníka
- stanovení specifických požadavků na nouzová opatření, pokud jsou relevantní.

Odpovědnost za zajištění efektivní komunikace se zákazníkem má vrcholové vedení. Za průzkum trhu ve společnosti odpovídá vedoucí prodeje, který dle potřeby spolupracuje s příslušnými úseky společnosti. Od prvního kontaktu se zákazníkem, při projevu zájmu o produkty či služby je zajištěn a sledován postup objednávky až po její realizaci. K zajištění zpětné vazby od zákazníka přispívá i systematické zjišťování jeho spokojenosti viz kap. 9.1.2. Vzájemná komunikace se zákazníkem je zejména v těchto činnostech:

Akviziční činnost

1. Průběžně inovované prospektové materiály o obchodním sortimentu
2. Veletrhy a výstavy podle schváleného ročního plánu
3. Prezentace v odborném tisku podle schváleného ročního plánu
4. Prezentace na WEB stránkách s návazností na technickoprovozní informace.

Nabídková činnost

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

1. forma specifikace požadavku před uzavřením obchodní smlouvy
2. forma přímého vyjasnění požadavku
3. forma písemné nabídky – je evidováno v číselné řadě s následným projednáním a periodickým ověřením

Obchodní smlouva

Uzavírána obchodním referentem s kompletní evidencí předmětu smlouvy, dodacího listu a daňového dokladu na úrovni potvrzení objednávky anebo kupní smlouvy.

8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby

Organizace zajišťuje:

- že jsou určeny požadavky na produkt (včetně požadavků, které organizace považuje za nezbytné) a aplikovatelné požadavky zákonů a předpisů
- že má schopnost plnit stanovené požadavky a zdůvodnit své dodatečné požadavky na produkty a služby, které nabízí.

Požadavky specifikované zákazníkem jsou obsaženy ve smlouvě o dílo nebo v objednávce. Společnost udržuje externí dokumentaci a právní a jiné požadavky (zákony, nařízení vlády, vyhlášky, směrnice EU, jiné předpisy, technické normy), kterým při své činnosti z hlediska požadavků na produkt podléhá. Postup je uveden v PQ 01-01.

8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby

Organizace podle potřeby přezkoumává:

- požadavky specifikované zákazníkem, včetně požadavků týkajících se činností při dodání a po dodání
- požadavky, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro zákazníkem specifikované nebo zamýšlené použití, je-li známo
- další požadavky zákonů a předpisů, které platí pro produkty a služby
- požadavky na smlouvy nebo objednávky, které se liší od dříve vyjádřených požadavků.

Každý požadavek zákazníka je ve firmě přezkoumán, s cílem ověření, zda je schopna plnit jeho požadavky. Teprve po přezkoumání a vyřešení všech připomínek zákazníka je možné s ním uzavřít řádný smluvní vztah. Z přezkoumání je zpracován záznam. Postup je uveden v PQ 01-01.

8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby

Tam, kde se změni požadavky na produkty a služby (např. nabídky, smlouvy, výrobní dokumentace...) musí organizace zajistit, že se upraví relevantní dokumentované informace a že příslušní pracovníci vezmou změněné požadavky na vědomí.

8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb – vyloučeno

Požadavky této kapitoly se organizace netýkají. Organizace neprovádí návrh a vývoj nových produktů. Toto je uvedeno v přípustném vyloučení realizačních požadavků normy ČSN EN ISO 9001. Pokud bude organizace provádět návrh a vývoj nového procesu, pak bude postupovat podle pravidel řízení cílů kvality, viz kapitola 6.2.

8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

8.4.1 Obecně

Organizace používá specifikované požadavky na kontrolu externě zajišťovaných produktů a služeb, když jsou:

- produkty a služby zajišťovány externími poskytovateli pro začlenění do vlastních produktů a služeb
- produkty a služby zajišťovány externími poskytovateli přímo pro zákazníka (zákazníky) jménem organizace

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

- proces nebo část procesu zajišťovaný externím poskytovatelem na základě rozhodnutí organizace o externím zajištění procesu nebo funkce

Jsou stanovena a používána kritéria pro hodnocení, výběr, monitorování výkonnosti a opakované hodnocení externích poskytovatelů na základě jejich schopnosti poskytovat procesy nebo produkty a služby v souladu se specifikovanými požadavky.

8.4.2 Typ a rozsah řízení

Při určování typu a rozsahu kontrol, které se používají při externím zajišťování procesů, produktů a služeb, bere organizace v úvahu:

- možný dopad externě zajišťovaných procesů, produktů a služeb na schopnost organizace i nadále plnit požadavky zákazníků a aplikovatelné požadavky zákonů a předpisů
- efektivnost vlastních kontrolních činností dodavatele

Popis procesu nakupování obsahuje:

- specifikace požadavků pro nakupování materiálu pro výrobu, resp. služeb
- výběr a hodnocení dodavatelů,
- vytvoření smluvního vztahu, přezkoumání všemi zainteresovanými stranami,
- ověřování nakupovaných produktů/služeb a uvolnění pro následné použití

Vlastní proces nakupování probíhá podle PQ 01-01. Zde jsou stanoveny požadavky na kvalitu dodávek:

- přesná specifikace kvality dodávky
- způsoby kontroly dodávek
- požadavky na balení a přepravu
- kritéria pro převzetí nebo zamítnutí subdodávky.

Odpovědnost za potvrzení objednávky, respektive uzavření obchodní smlouvy mají určení pracovníci v rozsahu stanoveném v dokumentu "Kompetence k nákupu a prodeji, podpisová oprávnění" Tito prověřují, zda objednávky, respektive smlouvy obsahují všechny náležitosti, stanovují druh dodávek, dodavatele, množství a termín dodání dodávek. Pro zajištění kvality nakupovaných produktů, je prováděn příslušnými pracovníky výběr a soustavné hodnocení dodavatelů důležitých dodávek. Na základě tohoto hodnocení je sestaven seznam schválených dodavatelů podle kategorií (od plně vyhovujících až po možnost rozvázání smluvních vztahů). Tento proces je popsán v PQ 01-01

Postup při externím procesu (outsourcing)

Jedná se o proces, který ovlivňuje shodu produktu s požadavky zákazníka

Krok	Odpovědnost	Záznam	Komentář								
Rozhodnutí o nákupu externí služby (outsourcing)	Investice – výkonný ředitel Služby – vedoucí útvaru	Zápis z porady.	Navrhují pracovníci společnosti, Schvaluje výkonný ředitel.								
↓											
Výběr dodavatele	Pracovník společnosti	Zápis z porady.	...								
↓											
Určení koordinačního pracovníka	Pracovník společnosti	Zápis nebo protokol	- dtto -								
↓											
Smlouva nebo objednávka s dodavatelem	Pracovník společnosti	Smlouva, nebo Objednávka.	Stanovení parametrů dodávaného externího procesu. Stanovení parametrů: Kontrol, Přejímky. Možná spolupráce s externím finančním nebo právním poradcem.								
↓											
Kontroly	Pracovník TK	Zápis nebo	Zjištění shody se zadanými parametry								
ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	Datum změny:
1	2	3	4								
5	6	7	8								

	společnosti	protokol	procesu.
↓			
Přejímka (po odstranění zjištěných závad)	Odpovědný pracovník	- dtto-	-dtto-

Komentář k výše uvedenému diagramu:

Rozhodnutí – naše kapacity nestačí nebo nemáme odborníka pro daný problém, bylo rozhodnuto zvolit externího zpracovatele problému.

Výběr dodavatele – potenciální dodavatele vybereme ze seznamu dodavatelů, případně vyhledáme nové dodavatele v příslušném oboru a vyžádáme vypracování nabídky. Posouzením těchto nabídek vybereme konečného dodavatele.

Smlouva – smlouva uzavřená s dodavatelem musí obsahovat kromě přesné specifikace požadovaného produktu, ceny, termínů plnění a dalších náležitostí také určení způsobu kontroly a přejímky produktu.

Kontrola – ve stanovených termínech se uskuteční kontrolní dny během, kterých je ověřen postup prací na produktu a je uskutečněn záznam. V případě zjištění neshody, se neshoda zaznamená a najde se řešení a určí termín další kontroly.

Přejímka

- proces je ukončen přejímkou:
- ověření funkčnosti produktu
- kontrola dokumentace produktu
- kontrola certifikátů

Tato přejímka je potvrzena závěrečným protokolem.

Přehled externích procesů

Název procesu	Rozhraní	Rozsah a způsob řízení
logistika (dovoz výrobků k zákazníkovi)	Přepravci vybrání na základě poptávkového řízení	objednávka, dodací list, kontrola množství a zjevného poškození dodávky
výrobní kooperace	dle požadavků zákazníka	objednávka, výkres nebo 3 D model, dodávka materiálu, kontrola množství a zjevného poškození dodávky, vstupní rozměrová kontrola
metrologie	metrolog	objednávka, seznam měřidel, kontrola množství a zjevného poškození měřidel, kalibrační list
Revize a opravy zařízení (zvedací zařízení, topná tělesa, energo, VzV, atd.	Servisní zabezpečení	objednávka, přejímka zařízení po opravě, přejímací protokol, protokol o revizi
Revize opravy výrobních strojů a zařízení (externí)	Servisní zabezpečení	objednávka, přejímka stroje po opravě, přejímací protokol, protokol o přesnosti

8.4.3 Informace pro externí poskytovatele

Organizace zajišťuje přiměřenost požadavků dříve, než je sdělí externímu poskytovateli. Externímu poskytovateli organizace sděluje např. požadavky, které se týkají poskytovaných a schvalovaných procesů, produktů a služeb, kompetence osob, vzájemných vazeb externích poskytovatelů s organizací atd. Hodnocení produktu spočívá v porovnání shody dodaného produktu s nákupní objednávkou.

Při určování rozsahu kontroly produktu se přihlíží k:

- charakteru produktu
- zda se jedná o dlouhodobého prověřeného dodavatele

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

- zda se jedná o dodavatele, u kterého se vyskytly závažné reklamace
- zda se jedná o nového dodavatele

Základní informace pro nakupování, tj. přesná specifikace nakupovaného materiálu popisující nakupovaný produkt jsou stanoveny při přezkoumání požadavků zákazníka. K vlastnímu procesu nakupování slouží též materiálové listy. Požadavek na nakupování vystaví nákup. Objednávka musí obsahovat přesný popis požadovaného materiálu, požadavek na systém kvality. Před odesláním objednávky je provedeno její přezkoumání.

Ověřování nakupovaného produktu

Dodávky jsou kontrolovány určeným pracovníkem podle PQ 01-01. V případě zjištění odchylky od specifikovaných požadavků jsou uloženy odděleně do označených prostorů nebo viditelně označeny, aby nemohlo dojít k jejich záměně. Postup reklamace je uveden v kap. 8.7 této PK.

8.5 Výroba a poskytování služeb

Společnost má definovány všechny realizační procesy, kterými zabezpečuje realizaci produktu i spokojenost zákazníka. Implementuje řízené podmínky pro výrobu a poskytování služeb, včetně činností při dodání a po dodání.

8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Řízené podmínky musí podle potřeby zahrnovat:

- dostupnost dokumentovaných informací, které stanovují charakteristiky produktů
- dostupnost dokumentovaných informací, které stanovují činnosti, které se mají provádět, a výsledky, kterých má být dosaženo
- činnosti monitorování a měření v odpovídajících etapách k ověření, zda byla splněna kritéria pro řízení procesů a výstupů z procesů a také přejímací kritéria pro produkty a služby
- použití a řízení vhodné infrastruktury a prostředí pro realizaci procesu
- dostupnost a použití vhodných zdrojů pro monitorování a měření
- kompetenci a, přichází-li to v úvahu, požadovanou kvalifikaci osob
- validaci a pravidelnou opakovanou validaci schopnosti dosahovat plánovaných výsledků jakéhokoli procesu pro výrobu a poskytování služby, kde výsledný výstup nelze ověřit následným monitorováním a měřením
- finální uvolnění produktů a služeb, činností při dodání a po dodání

Cílem výrobního procesu je vyrábět podle vyhotovené výrobní dokumentace, resp. určených postupů, příslušně zaškoleným personálem. Odpovědnost za řízení výrobního procesu v rámci společnosti má vedoucí výroby. Odpovědnost za řízení výroby má vedoucí výroby. Postupy pro zajištění výrobního procesu jsou stanoveny a popsány v PQ 03-01.

Plánování výroby

Na základě konkrétních objednávek zákazníků zpracovává vedoucí útvaru výroby plán výroby, kterým zajišťuje plynulý chod výrobního procesu. Při plánování respektuje požadavky na zajišťování kvality výroby zakotvené v PQ 03-01.

Výroba

Výroba probíhá podle řízených podmínek, správném sledování a řízení výrobních procesů pracovníkem výroby. Mezioperační kontrolu vykonávají obsluha strojů způsobilými měřidly, kontrola výrobního procesu je prováděna v souladu s PQ 02-01. Typové technologické postupy, identifikace materiálů a produktů je prováděna podle v PQ 02-01, vznik neshodného výstupu (produktu) je vypořádáván podle PQ 02-01.

Odpady

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

Organizace má uzavřenou smlouvu s oprávněnou osobou. Průběžná evidence odpadů je vedena v účtárně a u referenta obchodu. Organizace má na každý druh odpadu určenou nádobu, která je označena v souladu s aktuálním zákonem o odpadech (kód odpadu, název odpadu). V případě nebezpečného odpadu je na nádobě uvedena osoba oprávněná za odpad, nápis nebezpečný odpad, kód odpadu, grafický symbol nebezpečnosti a je přiložen identifikační list nebezpečného odpadu (ILNO).

Chemické látky a chemické směsi

Organizace má uloženy nebezpečné chemické látky a chemické směsi ve skladu. Ke každé chemické látce a chemické směsi má bezpečnostní list, který je uložen ve skladu. Bezpečnostní listy jsou uloženy u vedoucího výroby.

8.5.2 Identifikace a sledovatelnost

Vedení organizace stanovilo s ohledem na požadavky monitorování a měření pravidla pro identifikaci a zpětnou sledovatelnost produktů. Účelem identifikace je jednoznačné přiřazení všech nakupovaných, vyráběných a dodávaných produktů k příslušným specifikacím. Požadavky legislativy ani zákazníka nestanovují povinnost jednoznačné identifikace produktů ani jejich zpětné sledovatelnosti. Vzhledem k charakteru výroby jsou vytvořeny dokumentované postupy pro identifikaci produktů a zpětnou sledovatelnost s využitím jen pro úzké spektrum hutních materiálů. Za správnou identifikaci v průběhu celého výrobního procesu odpovídá technická kontrola.

8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů

Společnost se stará o majetek zákazníka či dodavatele, který označí a věnuje mu dostatečnou pozornost, aby nedošlo k jeho znehodnocení. O stavu majetku je zákazník nebo dodavatel informován (znehodnocení, nevhodnost k použití apod.). Společnost převzala a nakládá s majetkem zákazníka a/nebo dodavatele dle sepsané uzavřené obchodní smlouvy nebo jiného srovnatelného dokumentu. Pokud se majetek zákazníka a/nebo dodavatele, jakkoliv poškodí, ztratí nebo znehodnotí, provede se okamžité jednání se zákazníkem.

Poškození, ztrátu nebo znehodnocení majetku zákazníka a/nebo dodavatele

1. Zjistí vlastní pracovník: Jeho povinností je toto ohlásit svému nadřízenému. Pokud pracovník ví o jakýchkoliv skutečnostech, souvisejících s poškozením, ztrátou nebo znehodnocením, jeho povinností je nic nezatajit a poskytnout pravdivé informace.
2. Zjistí a ohlásí zákazník: Ohlášení může přijmout kterýkoliv pracovník. Jeho povinností je toto okamžitě ohlásit svému nadřízenému.

Přepravní palety expedičního dopravce jsou identifikovány, aby nebyla možná záměna s přepravními paletami společnostmi. Za hospodaření s přepravními paletami vždy odpovídá odpovědný pracovník.

8.5.4 Ochrana

Pro všechny fáze realizace produktu jsou stanoveny činnosti zabezpečující ochranu vstupujícího materiálu a ve finále výsledného produktu. Ochrana shody výrobků v průběhu realizačních procesů je zabezpečována řídicí a kontrolní činností odpovědných pracovníků společnosti. Je zajištěna ochrana výrobku, případně jeho částí po celou dobu jeho životního cyklu. Organizace zachovává shodu výrobku v průběhu interního zpracování a dodání do předpokládaného místa určení. Toto zachování shody zahrnuje:

- identifikaci
- manipulaci
- skladování v předepsaných prostorách, včetně příjmu a výdeje
- ochranu

Manipulace s produktem (zbožím) nesmí poškodit nebo zhoršit jeho stav. Skladovací prostory musí zabránit zhoršení nebo poškození stavu produktu (zboží) před jeho použitím. Balení,

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

ukládání do obalu a značení musí zajistit shodu se specifikovanými požadavky. Dodávání musí zabezpečit ochranu kvality produktu po kontrole a až do okamžiku dodání na místo určení.

Vstupní materiál

Manipulaci, skladování vstupního materiálu a dodávání zajišťuje vždy příslušný vedoucí tak, aby se vyloučilo nesprávné zacházení, poškození a záměna materiálu. Postup při manipulaci se základním materiálem včetně mezioperační manipulace je popsán v PQ 04-01.

Polotovary

Manipulace, skladování, balení, ochrana a dodávání polotovarů, produktů se řídí PQ 04-01. Během manipulace a skladování je zabezpečeno řádné označování materiálů a polotovarů dle v PQ 04-01.

8.5.5 Činnosti po dodání

V případě potřeby organizace plní požadavky na činnosti související s produkty a službami po dodání. Při určování rozsahu požadovaných činností po dodání se zvažují:

- rizika související s produkty a službami
- charakter, použití a určenou životnost produktů a služeb
- zpětnou vazbu od zákazníka
- požadavky zákazníka
- požadavky zákonů a předpisů

Činnosti po dodání zahrnují opatření v rámci záručních ustanovení, smluvní závazky (např. údržba, servis), a doplňkové služby jako je např. recyklace nebo likvidace.

8.5.6 Řízení změn

Organizace přezkoumává a řídí kromě plánovaných změn i neplánované změny, které jsou podstatné pro výrobu a poskytování služby. Změny jsou projednávány radou vedení, kde je následně schválen další postup včetně odpovědností, termínů, úkolů.

8.6 Uvolňování produktů a služeb

Činnosti při uvolňování produktů zahrnují kontrolu kvality ve výrobě a následnou kontrolu. Uvolnění produktů zákazníkovi nesmí pokračovat, dokud nebyla úspěšně dokončena plánovaná opatření pro ověření shody. Cílem je ověřit, zda jsou splněny požadavky na produkt. Veškeré výstupy musí být zaznamenány, aby se zabezpečila prokazatelnost shody. V záznamech musí být uveden pracovník, který odpovídá za danou činnost.

Měření a monitorování produktu

Organizace monitoruje a měří znaky produktu, aby si ověřila, že specifikované požadavky na produkt jsou splněny. Odpovědnost za správné provádění výrobní kontroly v průběhu výrobního procesu mají mistři výroby. Kontrola hotových výrobků provádí zaměstnanec, který tento výrobek zhotovil. Při zjištění shody stanovených požadavků na hotové produkty – polotovary je uvolnění označeno podpisem pověřené osoby na plánu výroby.

8.7 Řízení neshodných výstupů

Organizace zajišťuje, aby výstupy z procesu, produkty a služby, které nejsou ve shodě s požadavky, byly identifikovány a řízeny, aby se zabránilo jejich nezamýšlenému používání nebo dodání. Organizace následně přijímá odpovídající nápravné opatření vyplývající z charakteru neshody a jejího dopadu na shodu produktů a služeb. To platí také pro neshodné produkty a služby zjištěné po dodání produktů nebo během poskytování služby. Přezkoumání a vypořádání neshod provádí oprávnění pracovníci. O povaze neshod a provedených opatřeních je udržován záznam. Za operativní řízení neshodného produktu odpovídají především určení pracovníci středisek. Více viz PQ 02-01.

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

9 HODNOCENÍ VÝKONNOSTI

9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

9.1.1 Obecně

Vedení společnosti plánuje a uplatňuje činnosti, které jsou nutné pro:

- prokázání shody produktu
- zajištění shody QMS a
- pro neustálé zlepšování efektivnosti QMS

V této souvislosti vedení organizace určuje:

- co je třeba monitorovat a měřit
- vhodné metody monitor., měření, analýzy a vyhodnocování, aby byly zajištěny platné výsledky
- kdy se musí provádět monitorování a měření
- kdy se musí výsledky z monitorování a měření analyzovat a vyhodnocovat.

9.1.2 Spokojenost zákazníka

Informace o spokojenosti či nespokojenosti zákazníka využíváme k stanovení způsobu využití k:

- zlepšování,
- nápravy / nápravnému opatření, tak, aby:
 - byl určen postup k odstranění nespokojenosti
 - řešení bylo co nejjednodušší, a s nejmenšími náklady
 - stanovené opatření k nápravě bylo neprodleně realizováno
 - v následném období se již příčina neopakovala
 - zákazník neměl důvod ke změně dodavatele.

Informace o spokojenosti zákazníka jsou získávány průběžně telefonicky, elektronicky, pomocí dotazníků a osobních kontaktů. Při získávání informací od zákazníka musí každý pracovník společnosti postupovat vstřícně s respektováním názorů zákazníka tak, aby získal co nejvíce informací. Cílem je tyto informace použít k zvýšené kvalitě našich produktů. Zprávy o spokojenosti zákazníků slouží jako podklad k vyhodnocení trendů a k přezkoumání QMS vedením. Spokojenost zákazníka – sleduje a vyhodnocuje vedoucí obchodního útvaru (oddělení).

9.1.3 Analýza a hodnocení

Přehledy měřených parametrů procesů jsou uvedeny v mapě procesů a dále rozpracovány v cílech kvality. Jsou pravidelně vyhodnocovány dle nastavených kritérií a období. Cíle k jednotlivým parametrům procesu jsou vydávány vždy na daný kalendářní rok. Realizační procesy jsou definovány v mapě procesů a jsou pravidelně vyhodnocovány. Zprávy obsahují i trendy vývoje hodnoceného parametru. Pro stanovení vhodnosti a efektivnosti QMS a identifikací možnosti ke zlepšení, která lze učinit, určení pracovníci společnosti shromažďují a analyzují vhodné údaje.

Společnost tyto údaje analyzuje, aby získala informace minimálně o:

- spokojenosti nebo nespokojenosti zákazníka
- shodě s požadavky smlouvy
- znacích procesů, služeb a jejich trendech
- dodavatelích

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

9.2 Interní audit

Interní audity ve společnosti jsou prováděny dle programu auditů s cílem:

- zajistit shodu s požadavky normy ISO 9001
- prověřit, zda je QMS účinně uplatňován a udržován v intencích příručky kvality a navazující dokumentace
- probíhající činnosti/procesy ve shodě s právními a jinými předpisy.

Společnost provádí (min 1x za rok) interní audity všech procesů, činností a celého QMS. MK je odpovědný za program, průběh a splnění cíle auditu.

Pro vykonání IA je podkladem norma ISO 9001 a ISO 19011, směrnice, pracovní postupy systému kvality a další dokumentace.

Vždy musí být dodržen princip nestrannosti, tj. interní auditor nemůže provádět audit své vlastní práce. Součástí Zprávy o přezkoumání QMS jsou vyhodnocení, která jsou předložena MK. Úkolem interních auditů je vytvoření systému pravidelného prověřování jednotlivých procesů, činností systému managementu nebo jeho dokumentace. Cílem je posouzení účinnosti systému managementu.

Druhy interních auditů

1. Ve vztahu k plánu:

- **plánované (řádné):** audity, které se provádějí dle Programu interních auditů
- **neplánované (mimořádné):** provádějí se mimo roční program pravidelných auditů. Mohou být vyvolány podstatnými změnami ve firmě, v systému managementu nebo procesu. Tyto audity nařizuje jednatel. Mají přednost před plánovanými. Postup provádění je stejný jako u auditů plánovaných.

2. Ve vztahu k prověřovanému subjektu

- **audit procesu:** prověření systému řízení kvality procesu např. vznik a průběh zakázky apod.
- **audit celého QMS** prověření účinnosti systému řízení, tj. prověření existence a míry zavedení jednotlivých procesů a celého QMS pomocí záznamů, ukazatelů a výsledků
- **audit dokumentace:** posouzení opatření pro zajišťování kvality, správnosti, účelnosti stanovených postupů a jejich dodržování.

Postupy auditu jsou vytvořeny, implementovány a udržovány tak, aby byly zajištěny:

- odpovědnosti, odborné způsobilosti a požadavky na plánování a provádění auditů, podávání zpráv o jejich výsledcích a uchovávání souvisejících záznamů
- stanovení kritérií, rozsahu, četnosti a metod auditu.

Program interních auditů je sestaven tak, aby všechny procesy, činnosti a prvky byly prověřeny minimálně jednou za rok. Program IA na období jednoho roku sestavuje MK, schvaluje jej jednatel. Interní audity musí být plánovány s ohledem na potřebu prověřit nejméně jednou za rok celý QMS dle požadavků normy ČSN EN ISO 9001. Evidenci interních auditů vede MK.

Vedoucí auditor/auditor ke každému internímu auditu v období jednoho roku je schválen a jmenován jednatelem schválením ročního programu interních auditů, ve kterém je uveden. Při výběru auditorů na konkrétní audit je nutno dbát zásady nezávislosti auditora na vedoucím prověřované oblasti, jejich profese by měla mít odbornou návaznost na prověřovanou oblast.

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

Příprava auditu

Vedoucí auditor obdrží od MK vyplněný formulář „Plán auditu“:

- cíl auditu
- předmět auditu
- datum auditu
- evidenční číslo auditu
- jména auditorů
- prověřovaný úsek, oblast
- pracovníci, kteří musí být při prověře přítomni
- požadovaná dokumentace pro audit
- předpokládaný časový program auditu

Vedoucí auditor seznámí auditory před konkrétním auditem se zásadami provádění auditu, shromažďování důkazů a způsobu jejich vyhodnocení. Plán auditu předkládá vedoucí auditor vedoucímu prověřované oblasti nejméně 10 dnů před zahájením auditu. Za činnosti související s přípravou auditu je odpovědný vedoucí auditor.

Vedoucí auditor představí prověřovaným auditory a seznámí je s plánem auditu.

Auditoři prověří a posoudí požadovanou dokumentaci a ověří shodu dokumentace se skutečným stavem, tj. získané informace ověří s jinými informacemi získanými z nezávislých zdrojů, tj. fyzické zjištění, ze záznamů apod. Všechna zjištění při auditu auditoři dokumentují a dokládají objektivními důkazy. Stanoví ta zjištění, která mají být hlášena jako neshoda a předkládají je vedoucímu auditorovi k přezkoumání.

Z každého auditu zpracuje vedoucí auditor „Zprávu z interního auditu“. Odpovědnost za přesnost a úplnost zprávy a identifikaci neshod má vedoucí auditor. Zpráva z interního auditu musí být zpracována do 5-ti pracovních dnů po provedeném auditu.

Audit je ukončen provedením všech činností dle plánu auditu a doručením schválené Zprávy z auditu dle rozdělovníku. Vedoucí prověřované oblasti je odpovědný za stanovení a realizaci nápravných opatření, která jsou nezbytná k odstranění neshody nebo příčiny neshody. Návrh a realizace těchto nápravných opatření se řídí Příručkou kvality. Následné audity se provádějí za účelem zjištění, zda přijatá a realizovaná opatření jsou účinná a efektivní. Tato zjištění se provedou při běžně plánovaném interním auditu v následujícím roce. Při řešení závažných neshod stanoví jednatel tyto následné audity jako mimořádné. Postup je stejný jako při plánovaných auditech. Následný mimořádný audit je ukončen prověřením realizace přijatých opatření k nápravě k odstranění neshod a předáním následné Zprávy z tohoto auditu. Organizace provádí v pravidelných intervalech – minimálně 1 x ročně interní audit celého systému managementu kvality v plném rozsahu. Organizace bude pro realizaci interních auditů využívat externí firmu. Interní audity provádí nezávislí interní auditoři, přičemž auditoři nesmí provádět audit své vlastní práce. Interní audity se provádí v průběhu roku podle schváleného programu interních auditů.

Možné situace při auditu

Při interním auditu, prováděném podle této směrnice, mohou z hlediska nálezů auditora nastat následující případy:

DOPORUČENÍ: Požadavek normy je plněn, toto plnění je však vhodné zajistit lepším způsobem. Není bezpodmínečná povinnost klienta přijmout každé doporučení. Některá neřešená doporučení však mohou v budoucnu způsobit problémy a vést k dalšímu stupni – zjištění.

DROBNÁ NESHODA: Požadavek normy není plněn zcela přesně, úplně nebo vhodným způsobem.

Drobná neshoda není zásadním problémem, ale je nezbytné jej včas řešit, protože vše nefunguje zcela správně a časem by se mohly nahromadit problémy mnohem závažnější. Včas odhalená a řešená drobná neshoda může ve svém konečném důsledku vést i ke zlepšení.

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

NESHODA: Systém se významně odchyluje od požadavku normy. Neshoda vždy narušuje funkčnost celého systému. Zaznamenává se do Protokolu o výsledku interního auditu.

9.3 Přezkoumání systému managementu

9.3.1 Obecně

Hodnocení QMS jako celku je vedením společnosti prováděno 1x ročně z důvodů ověření jeho vhodnosti, přiměřenosti a účinnosti. Roční „Zpráva z přezkoumání managementu“ je zpracována MK a předložena k projednání vedení společnosti nejpozději do konce 1. měsíce následujícího roku.

9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu

Přezkoumání zahrnuje přinejmenším následující oblasti:

- stav opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání systému managementu
- změnám interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro QMS
- informace o výkonnosti a efektivnosti QMS, včetně trendů týkajících se:
 - spokojenosti zákazníka a zpětné vazby od relevantních zainteresovaných stran
 - míry splnění cílů kvality
 - výkonnosti procesů a shody produktů a služeb
 - neshod a nápravných opatření
 - výsledků monitorování a měření
 - výsledků auditů
 - výkonnosti externích poskytovatelů
- přiměřenost zdrojů
- efektivnost opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí (viz 6.1)
- příležitosti pro zlepšování

9.3.3 Výstupy z přezkoumání systému managementu

Výstupy z přezkoumání systému managementu musí obsahovat rozhodnutí a opatření týkající se:

- příležitostí pro neustálé zlepšování
- jakýchkoli potřeb změn QMS
- potřebných zdrojů.

Z přezkoumání managementu je prováděn zápis (Zápis z přezkoumání), reagující na všechny body vstupní zprávy a obsahující všechna opatření a rozhodnutí ke zlepšování systému, procesů a produktů, včetně potřeb zdrojů. Výstupem z přezkoumání managementu může být také změna politiky kvality a navržení nových cílů kvality, vydání nápravných opatření.

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

10 ZLEPŠOVÁNÍ

10.1 Obecně

Organizace vyhledává příležitosti pro zlepšování a implementuje nezbytná opatření pro splnění požadavků zákazníka a zlepšení jeho spokojenosti. To podle potřeby zahrnuje:

- zlepšování procesů, aby se zabránilo neshodám
- zlepšování produktů a služeb, aby se splnily známé a předpokládané požadavky
- zlepšování výsledků QMS

10.2 Neshoda a nápravné opatření

Nápravná opatření jsou ve společnosti zabezpečována na zjištěné neshody a jejich rozsah je odpovídající důsledkům zjištěných problémů, aby se zabránilo opakovanému výskytu neshod.

Činnosti uplatňované při NO zahrnují:

- přidělení odpovědnosti k řešení neshody
- analýzu příčin a stanovení nápravného opatření
- realizaci nápravného opatření a jeho kontrolu
- přezkoumání a kontrolu účinnosti provedených opatření.
- zaznamenávání a sdělování výsledků přijatých nápravných opatření

Nápravná opatření jsou prověřována interními audity. O provedených opatřeních jsou vedeny záznamy.

Příčiny zjištěných nebo možných neshod

Mezi příčiny je možné zahrnout zejména:

- neshody zjištěné v jednotlivých procesech
- výsledky monitorování a měření
- poruchy, špatnou funkci nebo neshody vstupních dodávek
- nepřiměřené nebo neexistující postupy nebo dokumentace
- nedodržení pracovních postupů
- špatné plánování
- nepříznivý vývoj v oblasti spokojenosti zákazníků
- nedostatečná příprava zaměstnanců
- neshody v oblasti bezpečnosti práce

Zdroje pro přijetí nápravného opatření

Nápravné opatření nemusí být přijímána při každém výskytu neshody, ale nutnost přijetí opatření pro odstranění příčiny neshody může vyplynout z provedené analýzy zejména:

- záznamů o kontrole a zkouškách
- záznamů o neshodách v procesu
- měření procesů
- zjištění z vnitřních a vnějších prověrek
- reklamací a stížností zákazníků
- problémů spojených s dodávkami
- námětů na zlepšování kvality
- dokumentace systému kvality
- záznamy o kvalitě
- nedostatků ve výcviku
- způsobilosti procesu
- výsledků přezkoumání vedením
- vyhodnocení stanovených cílů kvality

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

Zásady pro provádění nápravného opatření

Nápravná opatření jsou ve společnosti rozdělena na:

- systémové, týkající se a vyplývající z funkčnosti QMS
- výrobně – organizační, řešící výrobní a organizační problematiku

a na

- malé – operativně odstranitelné
- velké (systémové)

Stanovená NO musí být přiměřená závažnosti problému a úměrná míře rizik, která mohou vzniknout. NO na jejichž realizaci se podílí několik útvarů jsou koordinována manažerem kvality. Ve společnosti platí zásada, že nápravná opatření provádí vedoucí útvarů a ukládá MK. Malé operativní opatření řeší neprodleně ve své kompetenci každý vedoucí útvaru a formulář NO se nevypisuje. Pro velká nápravná opatření jsou vypisovány formuláře Nápravná opatření.

Provádění každého nápravného opatření je založeno na principu:

1. Plánování – přidělení odpovědností
2. Analýza neshody – vyšetření neshody
3. Realizace nápravných opatření
4. Kontrola účinnosti přijatých opatření

Nápravné opatření – stanovení, realizace a ověření

O výskytu neshody je povinen informovat každý zaměstnanec svého vedoucího, který je povinen ihned reagovat. Rozhodnutí o charakteru neshody patří vždy vedoucímu, jemuž je neshoda nahlášena.

Pokud je charakter neshody takový, že ji lze odstranit neprodleně, stanoví vedoucí útvaru okamžitá opatření k zamezení účinku neshody na vnitřního nebo vnějšího zákazníka do doby přijetí stálých opatření k NO. Zápis o provedeném okamžitém opatření provede do formuláře PON (protokol o neshodě).

Postup při řešení stížností zákazníků

Vedoucí útvarů, kterým byla stížnost zákazníka směřována, písemná nebo ústní jsou povinni tuto neprodleně rozhodnout o způsobu řešení stížnosti. Ve společnosti platí následující zásady:

1. Na každou stížnost musí být stěžovateli odpovězeno.
2. Na každou stížnost musí být reagováno neprodleně. Přitom je nutné:
 - ověřit pravdivosti stížnosti
 - provést okamžitá opatření k zamezení dalšího výskytu neshod
3. Dle závažnosti rozhodne MK o vystavení NO (postup dle této PK), případně nařídí neplánovanou interní prověrku.

Stěžovatel vznese stížnost osobně:

Vedoucí útvarů vyřeší stížnost ihned na místě a informují stěžovatele o způsobu řešení. Pokud stěžovatel s postupem nesouhlasí, nebo je stížnost závažnějšího charakteru, provedou vedoucí útvarů záznam z jednání, vystihující přesně obsah stížnosti. Záznam musí podepsat stěžovatel s uvedením své adresy, nebo telefonního čísla. O stížnosti neprodleně informují MK, který rozhodne o způsobu řešení stížnosti a způsobu informování stěžovatele.

Stěžovatel vznese stížnost písemně:

Evidenci písemnosti (dopisu) vede pověřená osoba a MK uloží vyřízení stížnosti některému vedoucímu útvaru nebo na ni odpoví sám.

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	

Vyhodnocení nápravných opatření

Vyhodnocení všech uložených NO, včetně uložených NO z interních prověrek provádí MK 2x ročně a informuje jednatele. Vedení na základě zprávy hodnotí stav, v případě potřeby přijímá NO. Plnění následně kontroluje MK.

10.3 Neustálé zlepšování

Cílem společnosti je neustálé zlepšování všech procesů i a tím i neustálé zlepšování QMS k zvýšení výkonnosti. Důraz je kladen na prevenci a předcházení neshod.

Pro zlepšování efektivnosti QMS je využíváno výsledků cílů kvality, výsledků auditů, analýzy údajů, nápravných opatření a přezkoumání vedením. Podmínky pro stálé zlepšování:

- důvod pro zlepšování-výběr oblasti
- vyhodnocení současné účinnosti procesu/činnosti, shromáždění a analýza údajů, stanovení cíle pro zlepšování
- analýza-určení a ověření základních problémů, odstranění kořenů příčiny a zabránění opakování
- vyhodnocení vlivů-ověření odstranění příčin a ověření, jestli jsou cílové hodnoty zlepšování naplněny
- nahrazení starého procesu novým.

11. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Odpovědnosti rozhodujících činností QMS

Příloha č. 2 - Mapa procesů

Příloha č. 3 - Metriky hlavních procesů

Příloha č. 4 - Organizační schéma

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE	Změna č.:	1	2	3	4	Datum změny:
		5	6	7	8	



Příloha č. 1 - Odpovědnosti rozhodujících činností QMS

ODPOVĚDNOSTI ROZHODUJÍCÍCH ČINNOSTÍ QMS				
Čl.	Název		Odpovídá	Spolupracuje
4. Kontext organizace				
4.1	Porozumění organizaci a jejímu kontextu	Porozumění organizaci a jejímu kontextu	VŘ	MK
4.2	Porozumění potřebám a očekáváním zaint. stran	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	VŘ	MK
4.3	Určení rozsahu QMS	Určení rozsahu QMS	VŘ	MK
4.4	QMS jeho procesy	Vytvoření, dokumentování, uplatňování, udržování QMS a neustálé zlepšování jeho efektivnosti	VŘ	MK
5. Vedení				
5.1	Vedení a závazek	Poskytnutí důkazu o své odpovědnosti k rozvíjení a uplatňování QMS a k neustálému zlepšování jeho efektivnosti	VŘ	MK
5.1.2	Zaměření na zákazníka	Stanovení a plnění požadavků zákazníka s cílem jeho zvyšování spokojenosti	VŘ	MK
5.2	Politika kvality	Stanovení politiky kvality	VŘ	MK
5.2.1	Vytvoření politiky kvality	Vytvoření politiky kvality	VŘ	MK
5.2.2	Komunikování politiky kvality	Komunikování politiky kvality, sdělení a pochopení v organizaci	MK	VŘ
5.3	Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace	Stanovení základních odpovědností a pravomocí a jejich sdělování v organizaci. Jmenování člena managementu s definovanými odpovědnosti a pravomoci.	VŘ	MK
6. Plánování				
6.1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí	Opatření pro řešení rizik a příležitostí. Stanovení rizik a příležitostí	VŘ	MK
6.2	Cíle kvality a plánování jejich dosažení	Rozpracování politiky kvality do měřitelných cílů kvality	VŘ	MK
6.3	Plánování změn	Plánování změn pro splnění požadavků, politik, cílů a změn	VŘ	MK
7. Podpora				
7.1	Zdroje	Určení a poskytnutí zdrojů pro uplatňování, udržování a zlepšování QMS	VŘ	MK
7.1.1	Obecně	Určení a poskytnutí zdrojů pro uplatňování, udržování a zlepšování QMS	VŘ	MK

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE

Změna č.:

1

2

3

4

5

6

7

8

Datum změny:



ODPOVĚDNOSTI ROZHODUJÍCÍCH ČINNOSTÍ QMS				
Čl.	Název		Odpovídá	Spolupracuje
7.1.2	Lidé	Určení nezbytné kompetence zaměstnanců, zajištění jejich vzdělání a výcviku, hodnocení efektivnosti vzdělávacích akcí	VŘ	VÚ
7.1.3	Infrastruktura	Určení, poskytnutí a udržení infrastruktury k dosažení shody s požadavky na službu	VŘ	VÚ
7.1.4	Prostředí pro fungování procesů	Určení a řízení pracovního prostředí	VŘ	VÚ
7.1.5	Zdroje pro monitorování a měření	Určení monitorování a měření, jednotná průkazná evidence zařízení, chránění měřidel před poškozením	Me	VÚ
7.1.6	Znalosti organizace	Určení znalosti organizace	VŘ	MK
7.2	Kompetence	Určení kompetencí v organizaci		VÚ
7.3	Povědomí	Povědomí o QMS	MK	
7.4	Komunikace	Vytvoření komunikačních cest týkající se efektivnosti QMS	VŘ	VÚ, MK
7.5	Dokumentované informace	Stanovení požadavků na dokumentované informace	VŘ	MK
7.5.2	Vytváření a aktualizace dok. informací	Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací	VŘ	MK
7.5.3	Řízení dok. informací	Řízení dokumentovaných informací	VŘ	MK
8. Provoz				
8.1	Plánování a řízení provozu	Plánování a rozvíjení procesů pro realizaci produktu	VŘ	
8.2.1	Komunikace se zákazníky	Určení a uplatnění efektivního způsobu komunikace se zákazníkem	VŘ	VP, OR
8.2.2	Určování požadavků na produkty a služby	Určení specifikovaných požadavků zákazníka včetně jím neuvedených, zákonných předpisů a doplňujících požadavků	VŘ	VP, OR
8.2.3	Přezkoumání požadavků na produkty a služby	Přezkoumání požadavků zákazníka na produkt	VŘ	VP, OR
8.2.4	Změny požadavků na produkty a služby	Změny požadavků na produkty a služby	VŘ	VP, OR
8.4	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb	Nákup hmotných a nehmotných vstupů podle specifikovaných požadavků, hodnocení a výběr externích poskytovatelů	VŘ	VÚ, TK
8.4.2	Typ a rozsah řízení			
8.4.3	Info. pro externí poskytovatele			
8.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb	Plánování a realizace výroby a poskytování služby za řízených podmínek	VV	TK
8.5.2	Identifikace a sledovatelnost	Zajištění identifikace a sledovatelnosti produktu v procesu výroby	VV	TK

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE

Změna č.:

1

2

3

4

5

6

7

8

Datum změny:

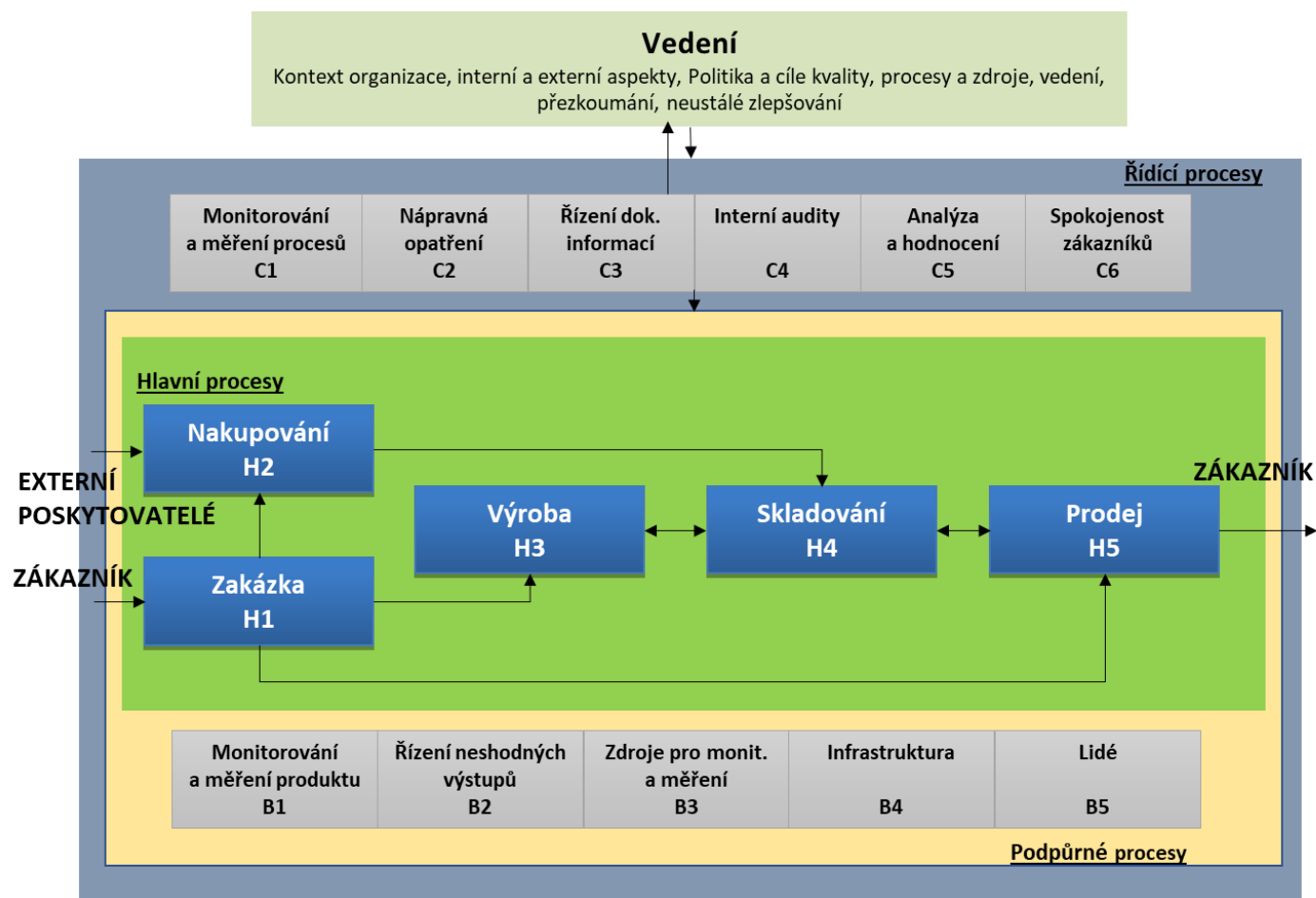


ODPOVĚDNOSTI ROZHODUJÍCÍCH ČINNOSTÍ QMS				
Čl.	Název		Odpovídá	Spolupracuje
8.5.3	Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů	Stanovení pravidel pro systém zacházení s majetkem zákazník nebo ex. poskytovatelů a, vč. hlášení jeho neshody	VV	TK
8.5.4	Ochrana	Ochrana produktu v průběhu výroby a dodávání na místo určení. Toto zahrnuje identifikaci, manipulaci, skladování a ochranu	VV	Sk
8.5.5	Činnosti po dodání	Činnosti po dodání	VV	VŘ
8.5.6	Řízení změn	Řízení změn	VV	VŘ
8.6	Uvolňování produktů a služeb	Uvolňování produktů a služeb	VV	VŘ
8.7	Řízení neshodných výstupů	Systém zajištění, že produkt, který nevyhovuje stanoveným požadavkům, nebyl nevhodně použit nebo předán zákazníkovi. Stanovení nástrojů pro zacházení s neshodným produktem	MK	VV, TK, VŘ
9. Hodnocení výkonnosti				
9.1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	Plánování a uplatnění procesů monitorování, měření, analýzy a zlepšování, stanovení metod a rozsahu jejich použití	MK	VŘ
9.1.2	Spokojenost zákazníka	Zajištění monitorování spokojenosti zákazníka, zda organizace splnila jeho požadavky	VOÚ	VŘ
9.1.3	Analýza a hodnocení	Určení, shromažďování a analyzování údajů k prokázání vhodnosti a efektivnosti QMS	MK	VŘ
9.2	Interní audit	Zajištění provádění interních auditů, zda QMS odpovídá požadavkům normy, zda je efektivní a je uplatňován a udržován	MK	VŘ
9.3	Přezkoumání systému managementu	V plánovaných termínech přezkoumávání QMS s definovanými vstupy a výstupy s cílem jeho zlepšování	MK	VŘ
10 Zlepšování				
10.2	Neshoda a nápravné opatření	Provádění opatření k odstranění příčin výskytu neshod	MK	VÚ
10.3	Neustálé zlepšování	Neustálé zlepšování efektivnosti QMS podle definovaných vstupů	VŘ	MK, VÚ



Příloha č. 2 - Mapa procesů

MAPA PROCESŮ



ŘÍZENÁ DOKUMENTACE

Změna č.:

1

2

3

4

5

6

7

8

Datum změny:



Příloha č.3 - Metriky hlavních procesů

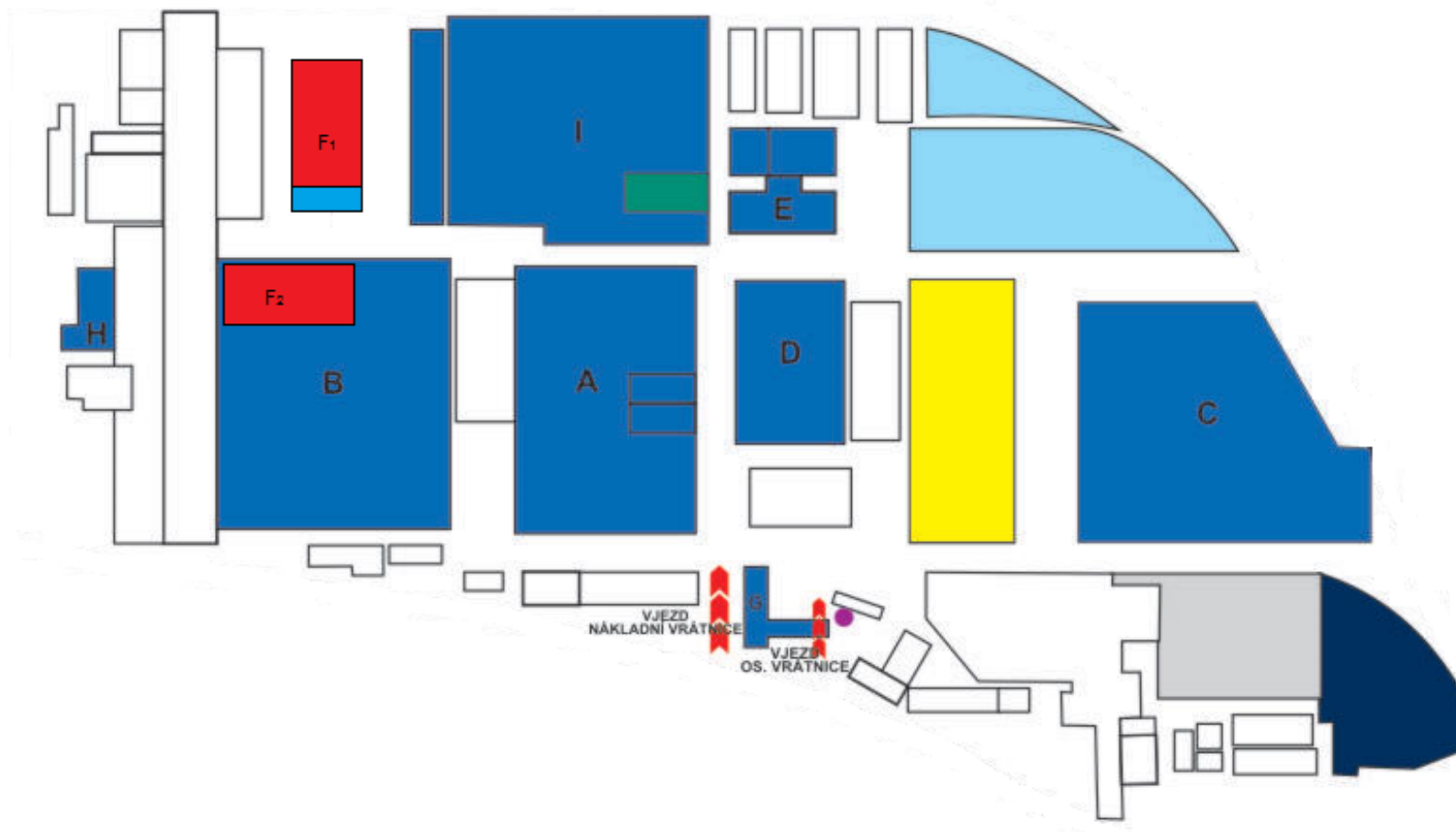
Číslo procesu	Název procesu	Popis metriky	Cílová hodnota	Zdroje dat pro měření (záznamy)	Perioda hodnocení	Vyhodnocovací metoda	Odpovědná osoba pro hodnocení	Místo uložení záznamů
H1	Zakázka	Měření spokojen. zákazníka	90 % spokojen. zákazníků	Dotazníky a zápisy z jednání s klientem	Ročně	Běžná statistická metoda	Obchodní vedoucí	Obchodní úsek
H2	Nakupování	Hodnocení kvality dodávek	100% kvalita dodávky	Vstupní kontrola dodávky, dodací listy	kvartálně	Porovnávací metoda, statistická četnost	Referent nákupu materiálu	Obchodní úsek, úsek nákupu
H3	Výroba středisko Dělení	Spotřeba pilových pásů	≤ 400 tis Kč ≤ 400 tis Kč	Dodavatelské faktury	měsíčně	Běžná statistická metoda	Účetní / ekonomické oddělení	Jednatel společnosti
		Spotřeba kotoučů					Účetní	Ekonomické oddělení
H4	Skladování	Skladové zásoby	max. 75mil Kč	Systém Axapta	Ročně	Inventarizace	Výkonný ředitel	Obchodní úsek
H5	Prodej	Tržby	≥ 13 mil Kč	Faktury	Měsíčně	Statistický průměr za měsíc	Výkonný ředitel	Obchodní úsek
H6	Prodej	Nezaplacené pohledávky po splatnosti	≤ 45 mil Kč	Vydané faktury	Měsíčně	Statistický průměr za měsíc	Výkonný ředitel	Obchodní úsek

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE

Změna č.:

1	2	3	4
5	6	7	8

Datum změny:



OBJEKT:

Královopolská a.s. – A, B, C, D, E, G, H, I

Královopolská Steel s.r.o.

F1 – Řezárna – příjem/expedice materiálu

F2 – Vedení společnosti, Obchodní oddělení

ŘÍZENÁ DOKUMENTACE

Změna č.:

1

2

3

4

5

6

7

8

Datum změny: