



KRÁLOVOPOLSKÁ
STEEL s.r.o.

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.

IČ: 634 95 554

Brno, Křižíkova 68a,
okres Brno-město, PSČ 660 90,
ČESKÁ REPUBLIKA

PŘÍRUČKA KVALITY

(Quality Manual)

2. VYDÁNÍ

REVIZE č. 0

*Tento dokumentovaný postup je výhradním duševním vlastnictvím společnosti **KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.** Rozšiřování jakéhokoli druhu nebo postupování třetím osobám je možné jen se souhlasem statutárního zástupce společnosti. ©.*

Petr Solař	Ing. Miroslav Jucha
Představitel managementu	Jednatel společnosti
Dne: 15.3..11. 2012	Dne: 15.3. 2012
Podpis :	Podpis

OBSAH

OBSAH	2
Změny v textu proti předchozímu vydání a revizi V1R0	5
K APITOLA 0 - ÚVOD	6
0.1 Účel a cíl	6
0.2 Charakteristika, činnost a organizační struktura společnosti	6
0.3 Příručka kvality	6
0.4 Přijetí systému managementu kvality	6
0.5 Aplikace procesního přístupu v podmínkách společnosti	6
0.6 Související dokumentace	7
K APITOLA 1 - APLIKACE NORMY ČSN EN ISO 9001	7
1.1 Specifikace požadavků společnosti ve vztahu k normě ČSN EN ISO 9001	7
1.2 Rozsah použití normy ČSN EN ISO 9001 v systému QMS	8
1.3 Outsourcing v systému QMS	8
KAPITOLA 2 - APLIKACE SOUVISEJÍCÍCH NOREM	8
2.1 Aplikace souvisejících norem	8
2.2 Seznam souvisejících norem použitých v systému managementu kvality	8
KAPITOLA 3 - TERMÍNY A DEFINICE	8
3.1 Účel a cíl	8
3.2 Definice pojmů a procesů	8
3.3 Používané zkratky	9
3.4 Související dokumentace	9
SOUBOR KAPITOL 4 - SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY	10
KAPITOLA 4.1 - VŠEOBECNÉ ZÁSADY MANAGEMENTU KVALITY	10
4.1.1 Účel a cíl	10
4.1.2 Oblast platnosti	10
4.1.3 Odpovědnost a pravomoci	10
4.1.4 Hlavní, řídicí a podpůrné procesy QMS v podmínkách společnosti, Outsourcing	10
4.1.9 Tým jakosti	10
KAPITOLA 4.2 - DOKUMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY	11
4.2.1 Účel a cíl	11
4.2.2 Oblast platnosti	11
4.2.3 Odpovědnosti a pravomoci	11
4.2.4 Proces řízení dokumentů	11
4.2.5 Související dokumentace k souboru kapitol 4	12
SOUBOR KAPITOL 5 - ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU	13
KAPITOLA 5.1 - ODPOVĚDNOST VEDENÍ SPOLEČNOSTI	13
5.1.1 Účel a cíl	13
5.1.2 Oblast platnosti	13
5.1.3 Odpovědnost a pravomoci	13
5.1.4 Rozsah odpovědnosti vedení společnosti	13
KAPITOLA 5.2 - ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA	13
5.2.1 Účel a cíl	13
5.2.2 Oblast platnosti	13
5.2.3 Odpovědnost a pravomoci	13
5.2.4 Procesy zaměřené ke zvyšování spokojenosti zákazníka	13
KAPITOLA 5.3 - POLITIKA KVALITY	14
5.3.1 Účel a cíl	14
5.3.2 Oblast platnosti	14
5.3.3 Odpovědnost a pravomoci	14
5.3.4 Vytváření Politiky kvality	14
5.4.1 Účel a cíl	15
5.4.2 Oblast platnosti	15
5.4.3 Odpovědnost a pravomoci	15
5.4.4 Procesy plánování	15
5.4.4.1 Cíle kvality	15
5.4.4.2 Plánování procesů systému managementu kvality	15

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : Obsah Strana č. 3 z 41
KAPITOLA 5.5 - ODPOVĚDNOST, PRAVOMOC A KOMUNIKACE	16		
5.5.1 Účel a cíl	16		
5.5.2 Oblast platnosti	16		
5.5.3 Odpovědnost a pravomoci	16		
5.5.4 Řízení odpovědností, pravomocí a komunikace	16		
5.5.4.1 Stanovení odpovědností a pravomocí v rámci společnosti	16		
5.5.4.2 Představitel managementu	16		
5.5.4.3 Jednatel společnosti	17		
5.5.4.4 Procesy vnitřní komunikace	17		
KAPITOLA 5.6 - PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU	17		
5.6.1 Účel a cíl	17		
5.6.2 Oblast platnosti	17		
5.6.3 Odpovědnost a pravomoci	17		
5.6.4 Proces přezkoumání systému managementu kvality	18		
5.6.4.1 Vstupní údaje pro Přezkoumání systému managementu kvality	18		
5.6.4.2 Výstupní údaje - zpráva z Přezkoumání systému managementu kvality	18		
5.6.5 Související dokumentace k souboru kapitol 5	18		
SOUBOR KAPITOL 6 - MANAGEMENT ZDROJŮ SPOLEČNOSTI	20		
KAPITOLA 6.1 - ZAJIŠTĚNÍ ZDROJŮ	20		
6.1.1 Účel a cíl	20		
6.1.2 Oblast platnosti	20		
6.1.3 Odpovědnost a pravomoci	20		
6.1.4 Proces Stanovení a přidělování zdrojů v podmínkách společnosti	20		
KAPITOLA 6.2 - VZDĚLÁVÁNÍ A VÝCVIK ZAMĚSTNANCŮ	20		
6.2.1 Účel a cíl	20		
6.2.2 Oblast platnosti	20		
Procesní diagram pro stanovení a přidělování zdrojů	21		
6.2.3 Odpovědnost a pravomoci	22		
6.2.4 Vzdělávání a výcvik zaměstnanců v podmínkách společnosti	22		
6.2.4.1 Nástupní školení	22		
6.2.4.2 Průběžná příprava a vzdělávání zaměstnanců	23		
6.2.4.3 Plány a záznamy o přípravě zaměstnanců	23		
KAPITOLA 6.3 - VYBAVENÍ A ZAŘÍZENÍ SPOLEČNOSTI, ÚDRŽBA	23		
6.3.1 Účel a cíl	23		
6.3.2 Oblast platnosti	23		
6.3.3 Odpovědnost a pravomoci	23		
6.3.4 Vybavení a zařízení společnosti, údržba	23		
6.3.4.1 Vybavení společnosti	23		
6.3.4.2 Údržba	24		
KAPITOLA 6.4 - PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ	24		
6.4.1 Účel a cíl	24		
6.4.2 Oblast platnosti	24		
6.4.3 Odpovědnost a pravomoci	25		
6.4.4 Pracovní prostředí v procesu tvorby produktu	25		
6.4.4.1 Řízení bezpečnosti práce	25		
6.4.4.2 Řízení hygieny práce	25		
6.4.4.3 Řízení likvidace odpadů a ekologie	25		
6.4.4.4 Řízení požární ochrany	26		
6.4.4.5 Řízení interních vztahů	26		
6.4.5 Související dokumentace k souboru kapitol 6	26		
SOUBOR KAPITOL 7 - REALIZACE PRODUKTŮ	27		
KAPITOLA 7.1 - PLÁNOVÁNÍ REALIZACE PRODUKTU	27		
7.1.1 Účel a cíl	27		
7.1.2 Oblast platnosti	27		
7.1.3 Odpovědnost a pravomoci	27		
7.1.4 Plánování realizace produktu	27		
KAPITOLA 7.2 – PŘEZKOUMÁNÍ POŽADAVKŮ ZÁKAZNÍKA A TVORBA SMLOUVY	28		
7.2.1 Účel a cíl	28		
7.2.2 Oblast platnosti	28		
7.2.3 Odpovědnost a pravomoci	28		

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.		PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)		Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : Obsah Strana č. 4 z 41
7.2.4	Přezkoumání požadavků zákazníka a tvorba smlouvy				28
7.2.4.1	Proces určování požadavků týkajících se produktu				28
7.2.4.2	Proces přezkoumání požadavků zákazníka na produkt				29
7.2.4.3	Proces tvorby smlouvy				29
7.2.4.4	Proces komunikace se zákazníkem včetně řízení jeho reklamací				29
KAPITOLA 7.3 - NÁVRH A VÝVOJ PRODUKTU – komentář vyloučení procesu					30
KAPITOLA 7.4 – NAKUPOVÁNÍ					30
7.4.1	Účel a cíl				30
7.4.2	Oblast platnosti				30
7.4.3	Odpovědnost a pravomoci				30
7.4.4	Řízení procesu nakupování v podmínkách společnosti				30
7.4.4.1	Proces nakupování a řízení Outsourcingu				30
7.4.4.2	Informace o nakupování				30
7.4.4.3	Ověřování nakupovaného produktu				31
7.4.4.4	Řízení reklamací vůči dodavateli (aktivních)				31
KAPITOLA 7.5 - PROCESY SKLADOVÁNÍ, VÝROBY A REALIZACE PRODEJE					31
7.5.1	Účel a cíl				31
7.5.2	Oblast platnosti				31
7.5.3	Odpovědnost a pravomoci				31
7.5.4	Realizace prodeje a poskytování služeb				31
7.5.4.1	Validace procesů výroby a poskytování služeb – podle čl. 7.5.2 normy ČSN EN ISO 9001- komentář k vyloučení procesu				32
7.5.4.2	Identifikace a sledovatelnost				32
7.5.4.3	Majetek zákazníka				32
7.5.4.4	Zachování shody produktu a ochrana produktu				32
KAPITOLA 7.6 – ŘÍZENÍ MĚŘIDEL A METROLOGICKÝCH PROCESŮ					33
7.6.1	Účel a cíl				33
7.6.2	Oblast platnosti				33
7.6.3	Odpovědnost a pravomoci				33
7.6.4	Řízení měřidel a jejich kalibrace				33
7.6.4.1	Postup pro kalibraci měřidel a řízení neshody				33
7.6.4.2	Nákup měřidel a metrologických služeb				34
7.6.4.3	Používání měřidel, výdej, skladování a transport				34
7.6.5	Související dokumentace k souboru kapitol 7				34
SOUBOR KAPITOL 8 - MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ					35
KAPITOLA 8.1 – ÚVOD					35
KAPITOLA 8.2 - MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ					35
KAPITOLA 8.2.1 - MONITOROVÁNÍ POŽADAVKŮ ZÁKAZNÍKA					35
8.2.1.1	Účel a cíl				35
8.2.1.2	Oblast platnosti				35
8.2.1.3	Odpovědnost a pravomoci				35
8.2.1.4	Monitorování požadavků zákazníka				35
8.2.1.4.1	Návaznost na marketingový průzkum				35
8.2.1.4.2	Měření spokojenosti zákazníka				35
KAPITOLA 8.2.2 - PROCES INTERNÍCH AUDITŮ					36
8.2.2.1	Účel a cíl				36
8.2.2.2	Oblast platnosti				36
8.2.2.3	Odpovědnost a pravomoci				36
8.2.2.4	Požadavky na řízení interních auditů formou OS				36
KAPITOLA 8.2.3 - MONITOROVÁNÍ PROCESŮ MANAGEMENTU KVALITY					37
8.2.3.1	Účel a cíl				37
8.2.3.2	Oblast platnosti				37
8.2.3.3	Odpovědnost a pravomoci				37
8.2.3.4	Monitorování procesů				37
KAPITOLA 8.2.4 - PROCESY KONTROLY PRODUKTU					38
8.2.4.1	Účel a cíl				38
8.2.4.2	Oblast platnosti				38
8.2.4.3	Odpovědnost a pravomoci				38
8.2.4.4	Vstupní, mezioperační a výstupní kontrola				38
KAPITOLA 8.3 - PROCES NESHODNÉHO PRODUKTU					39

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.		PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : Obsah Strana č. 5 z 41
8.3.1	Účel a cíl	39		
8.3.2	Oblast platnosti	39		
8.3.3	Odpovědnost a pravomoci	39		
8.3.4	Řízení procesu	39		
KAPITOLA 8.4 - ANALÝZA DAT		40		
8.4.1	Účel a cíl	40		
8.4.2	Oblast platnosti	40		
8.4.3	Odpovědnost a pravomoci	40		
8.4.4	Analýza dat v podmínkách společnosti	40		
KAPITOLA 8.5 - ZLEPŠOVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY		40		
8.5.1	Účel a cíl	40		
8.5.2	Oblast platnosti	41		
8.5.3	Odpovědnost a pravomoci	41		
8.5.4	Proces neustálého zlepšování	41		
8.5.5	Související dokumentace k souboru kapitol 8	41		

Změny v textu proti předchozímu vydání a revizi V1R0

U tohoto vydání v pořadí druhého byly provedeny oproti prvnímu vydání následující změny.

- změněn text KAPITOLY 7.6 – ŘÍZENÍ MĚŘIDEL A METROLOGICKÝCH PROCESŮ vzhledem ke zvýšení podílu Outsourcingu v procesu
- změněn text KAPITOLA 8.2.2 - PROCES INTERNÍCH AUDITŮ podle požadavků auditora z certifikačního auditu

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

K APITOLA 0 - ÚVOD

0.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je stanovit základní předpoklady pro přijetí managementu systému kvality podle normy **ČSN EN ISO 9001–Systémy managementu kvality- Požadavky**, definovat hlavní, řídicí a podpůrné procesy v podmínkách společnosti **KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.**

Cílem této kapitoly je uvést základní podmínky pro přijetí procesního přístupu při uplatňování a zlepšování systému managementu kvality ve společnosti, jejímž základním dokumentovaným postupem je tato **Příručka kvality**.

0.2 Charakteristika, činnost a organizační struktura společnosti

Společnost KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o. se zabývá ve smyslu **Zákona č. 455 / 91 Sb.** následujícími činnostmi uvedenými v **Obchodním rejstříku** a které jsou součástí systému managementu kvality:

- **obráběčství**
- **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, podle Kap. 4.1.**

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

0.3 Příručka kvality

Příručka kvality je sestavena jako soubor kapitol, seřazených a číslovaných v návaznosti na články normy **ČSN EN ISO 9001** a dále řízena podle normy **ČSN ISO/TR 10013**.

Bližší popis, řízení a struktura **Příručky kvality** jsou uvedeny v **předpisu P4-01 – Zásady QMS společnosti a řízení dokumentace**, struktura dokumentovaných postupů nižší úrovně je dále uvedena v **Seznamu dokumentovaných postupů**.

0.4 Přijetí systému managementu kvality

Společnost KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o. přijala 18.10. 2011 strategické rozhodnutí vytvořit předpoklady, vybudovat, udržovat, rozvíjet a zlepšovat **systém managementu kvality** podle normy **ČSN EN ISO 9001**.

Toto rozhodnutí pravidelně aktualizuje dává na vědomí prostřednictvím **Politiky kvality**.

0.5 Aplikace procesního přístupu v podmínkách společnosti

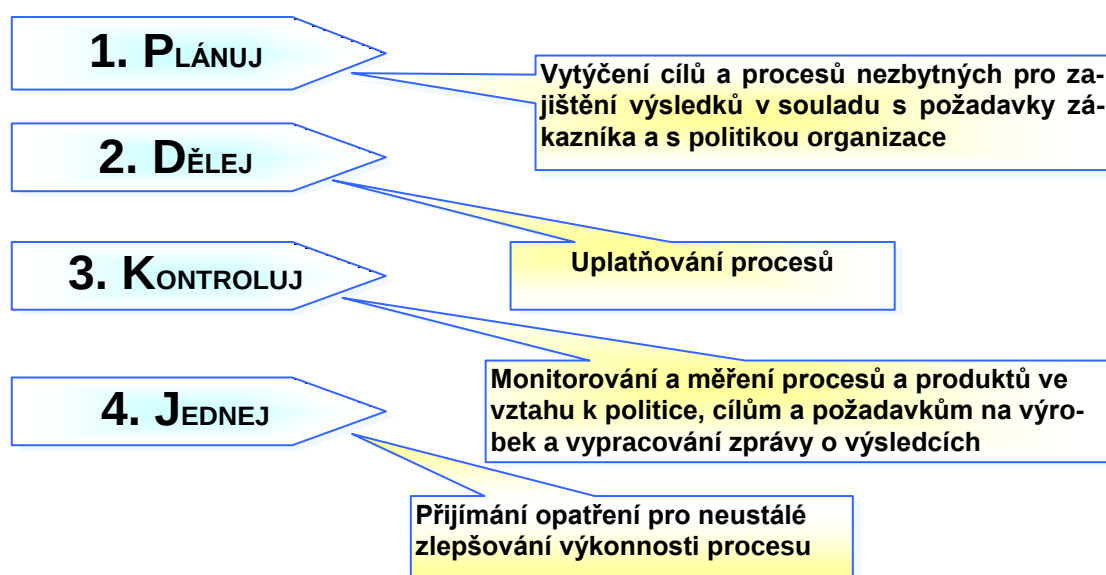
Společnost se rozhodla ve svém **Záměru** a v navazujících dokumentovaných postupech uplatňovat **procesní přístup** při zvyšování efektivnosti systému managementu kvality.

Společnost v důsledku používání procesního přístupu uplatňuje přednostně při **průběžném řízení** využití následujících normou doporučených **všeobecných metod** popsanych v normě **ČSN EN ISO 9001, čl. 0.2:**

- pochopení požadavků a jejich plnění
- potřebu zvážit procesy z hlediska přidané hodnoty
- dosahování výsledků výkonnosti a efektivnosti procesu
- neustálé zlepšování procesu na základě objektivního měření

Rovněž společnost využívá související metody **PDCA**, následovně podle obecného schématu:

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012



Společnost užívá model systému managementu kvality založeného na procesech popsaných v Kapitole 4.1.

0.6 Související dokumentace

Normy :

ČSN EN ISO 9001 – Systémy managementu kvality, články č.0.1 a 0.2

ČSN ISO/TR 10013– Směrnice pro dokumentaci systému managementu kvality

Dokumenty v IS ve složkách QMS:

- Dokumentovaná prohlášení / Záměr
- Dokumentovaná prohlášení / Politika a Cíle / Politika kvality
- Související dokumenty / Organizace / Organizační schéma
- Související dokumenty / Organizace / Organizace procesů

Výrobní a dodavatelský program společnosti (také na webových stránkách pod adresou <http://www.kralovopolskasteel.cz>)

K APITOLA 1 - APLIKACE NORMY ČSN EN ISO 9001

1.1 Specifikace požadavků společnosti ve vztahu k normě ČSN EN ISO 9001

Společnost v souladu se svojí **Politikou kvality** chce trvale prokazovat svoji schopnost poskytovat výrobek nebo službu, která splňuje požadavky zákazníka a normu **ČSN EN ISO 9001** si vybrala jako prostředek pro udržování a rozvíjení managementu kvality.

Společnost chce trvale zvyšovat spokojenost zákazníka a rozvíjet a neustále zlepšovat systém managementu kvality a jeho aplikovatelnost.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 0,1,2,3 Strana č. 8 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	--

1.2 Rozsah použití normy ČSN EN ISO 9001 v systému QMS

Pro udržování a zlepšování systému managementu kvality společnosti je použita norma **ČSN EN ISO 9001** a v návaznosti na **čl. 0.4**, společnost nebude uplatňovat a **vylučuje** v systému managementu kvality procesy:

- Podle čl. 7.3 normy – Návrh a vývoj
- Podle čl. 7.5.2 normy – Validace procesů výroby a služeb

1.3 Outsourcing v systému QMS

Společnost využívá **Outsourcing** jako prostředek k řízení některých významných procesů. **Struktura** využívání **Outsourcingu** je popsána v **Kap. 4.1**, v rámci souvisejícího dokumentu **Organizace procesů**.

Řízení procesu Outsourcingu je popsáno v rámci **Kapitoly 7.4**, podrobně pak v předpisu managementu kvality **P7-04 - Procesy prodeje a nákupu**.

Procesy, které využívají outsourcing jsou v příslušných kapitolách této **Příručky kvality** označeny zkratkou **OS** v člancích „**Oblast platnosti**“.

KAPITOLA 2 - APLIKACE SOUVISEJÍCÍCH NOREM

2.1 Aplikace souvisejících norem

Pro aplikaci systému managementu kvality je ve společnosti používáno vždy aktualizované vydání normy **ČSN EN ISO 9001** a souvisejících norem potřebných pro funkci všech procesů.

Za správné používání aktualizovaného vydání této normy a souvisejících norem odpovídá **Jednatel společnosti**.

Další postup v procesu řízení norem je popsán v **předpisu P4-01 – Zásady QMS společnosti a řízení dokumentace**.

2.2 Seznam souvisejících norem použitých v systému managementu kvality

ČSN EN ISO 9001 – Systémy managementu kvality – Požadavky

ČSN EN ISO 9000 – Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník

V případě potřeby systému managementu kvality budou doplněny i další normy. V případě potřeby systému managementu kvality budou doplněny i další normy. **Seznam** technických norem používaných pro výrobní procesy je popsán v **předpisu P4.2-01 – Zásady QMS společnosti a řízení dokumentace**.

KAPITOLA 3 - TERMÍNY A DEFINICE

3.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat pojmy, definice a zkratky používané v souvislosti se systémem managementu kvality společnosti.

Cílem je zjednodušit a zestručnit popis všech procesů působících v rámci systému managementu kvality společnosti, dále umožnit uživatelům **Dokumentovaných postupů a Záznamů** orientaci v používaných pojmech, definicích a zkratkách.

3.2 Definice pojmů a procesů

Pro účely této **Příručky kvality** platí definice uvedené v normách:

- **ČSN EN ISO 9000 – Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník**
- **ČSN EN ISO 9001 – Systémy managementu kvality - Požadavky**

Dále jsou používány následující specifický termín :

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

Společnost (totožný název pro organizaci) – KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o., také častěji používaný v dokumentovaných postupech

3.3 Používané zkratky

Zkratky používané běžně v systému managementu kvality společnosti **nejsou** v této **Příručce kvality** většinou použity. **Názvy** důležitých funkcí nebo pojmů jsou uvedeny v celém názvu pro snazší orientaci ze strany zákazníka, **výjimku** tvoří všeobecně používané **následující zkratky**.

HM	-	Hmotný majetek
IS	-	Informační systém
JS	-	Jednatel společnosti
OS	-	Outsourcing
PC	-	Osobní počítač
PM	-	Představitel managementu pro QMS
QMS	-	Systém managementu kvality

3.4 Související dokumentace

Normy :

- ČSN EN ISO 9000 – Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník
- ČSN EN ISO 9001 – Systémy managementu kvality, články č. 0.1 a 0.2
- ČSN ISO/TR 10013 – Směrnice pro dokumentaci systému managementu kvality

Dokumenty v IS na PC ve složkách

- Dokumentovaná prohlášení / Záměr
- Dokumentovaná prohlášení / Politika a Cíle / Politika kvality
- Související dokumenty / Organizace / Organizační schéma
- Související dokumenty / Organizace / Organizace procesů

Výrobní a dodavatelský program společnosti (také na internetových stránkách pod adresou <http://www.kralovopolskasteel.cz>)

Předpis v informačním systému – složka QMS / Dokumentované postupy / Předpisy / P4-01 – Zásady QMS společnosti a řízení dokumentace

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

SOUBOR KAPITOL 4 - SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY

KAPITOLA 4.1 - VŠEOBECNÉ ZÁSADY MANAGEMENTU KVALITY

4.1.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je identifikovat procesy působící v systému managementu kvality společnosti, určit jejich pořadí a vzájemné vazby, zdroje pro jejich funkci, základní postup při monitorování a analýze procesů, určit opatření nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a pro neustálé zlepšování těchto procesů. **Proces** je dále popsán v předpisu managementu kvality **P4-01 - Zásady QMS společnosti a řízení dokumentace**.

Cílem je zabezpečit řízení těchto procesů v souladu s požadavky normy **ČSN EN ISO 9001**.

4.1.2 Oblast platnosti

Tato kapitola se vztahuje na činnost celé společnosti.

4.1.3 Odpovědnost a pravomoci

Za identifikaci procesů, určení jejich vzájemných vazeb, jejich funkci, za zabezpečení zdrojů a informací, monitorování a analýzu těchto zdrojů a řízení nezbytných opatření k dosažení plánovaných výsledků a zlepšování procesů odpovídá **Jednatel společnosti** v rozsahu podle následujícího čl. 4.1.4.

4.1.4 Hlavní, řídicí a podpůrné procesy QMS v podmínkách společnosti, Outsourcing

Ve společnosti jsou využívány a uplatňovány a v systému managementu kvality působí **Hlavní, Řídicí a Podpůrné procesy**, dále jsou podrobně uvedeny v předpisu **P4-01 - Zásady QMS společnosti a řízení dokumentace** a v dokumentu **Organizace procesů**. Tyto procesy jsou znázorněny **procesními diagramy**, **dominující** procesy jsou přitom znázorněny větší šířkou šipky a větší šířkou textového pole, u každého procesu je přitom uvedena hlavní odpovědnost některého ze zaměstnanců společnosti. V tomto dokumentu jsou dále podrobně znázorněny procesy využívající **Outsourcing**.

4.1.5 Kriteria a metody pro zabezpečení efektivní funkce procesů

Metody pro zabezpečení efektivní funkce procesů uvedených v procesních diagramech - v **Organizaci procesů**, jsou **stanoveny a vyplývají z odkazů** na příslušný dokumentovaný postup - **Kapitolu Příručky kvality**, která proces blíže řídí nebo na podrobný předpis managementu kvality. **Kriteria** jsou stanovena a uvedena v **Příručce kvality**, **Kapitola 8.2.3 – Monitorování procesů managementu kvality**, tamtéž je popsána parametrizace jednotlivých procesů a způsob stanovení a monitoringu plnění jednotlivých parametrů ve **Statistických analytických souborech**.

4.1.6 Zdroje pro podporu funkce a monitorování procesů

Dostupnost zdrojů a informací potřebných pro funkci procesů a pro jejich monitorování je blíže popsána v **Příručce kvality**, **Soubor Kapitol č. 6 – Management zdrojů společnosti**.

4.1.7 Monitorování, měření a analýza procesů

Monitorování, měření a analýza procesů je stanovena a popsána v **Kapitole 8.2.3 a 8.4**.

4.1.8 Opatření k dosažení plánovaných výsledků a ke zlepšování

Používaná opatření k dosažení plánovaných výsledků a ke zlepšování výše uvedených procesů jsou popsána v **Kapitole 5.4 a 8.5**.

4.1.9 Tým jakosti

Tým jakosti je specifickým nástrojem **QMS** v podmínkách společnosti, jeho náplní je především operativní procesně plánovací a záznamová činnost.

Jednatel společnosti je odpovědný za jeho ustavení. **Tým** je tvořen:

- předsedou – Jednatel společnosti
- Představitelem managementu
- Obchodním ředitelem
- Pracovníkem technické kontroly

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

- podle potřeby dalšími zaměstnanci nebo externími spolupracovníky

Základní složení Týmu jakosti je **Jednatel společnosti** jmenováno – viz složka souborů **QMS / Dokumentovaná prohlášení / Jmenování**. **Tým jakosti** se schází nejméně jednou za **dva měsíce** a jeho činnost je dokumentována zápisy z jednání – viz soubory ve složce **Záznamy / Tým jakosti**.

Hlavní oblasti činnosti Týmu jakosti:

- **plánování** všech procesů působících v **Systému managementu kvality**
 - **určování** návrhů strategie a dalších směrů v systému managementu kvality
 - **projednávání** návrhů a hodnocení plnění a účinnosti **Preventivních opatření**
 - **průběžné** hodnocení vývoje v oblasti **Systému managementu kvality**
 - **Přezkoumání účinnosti QMS** vedením společnosti včetně **Hodnocení zdrojů** a hodnocení nákladů na spojených s procesy managementu kvality
 - **projednávání** návrhu a hodnocení plnění a účinnosti **Opatření k nápravě**
 - **projednávání** operativních změn **Systému managementu kvality**
- Z jednání **Týmu jakosti** jsou pravidelně pořizovány zápisy – řídí **Jednatel společnosti**.

KAPITOLA 4.2 - DOKUMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

4.2.1 Účel a cíl

Účelem procesu je vytvoření, udržování a rozvíjení postupů, které řídí všechny dokumenty a údaje, které se vztahují k systému managementu kvality.

Je zabezpečeno, že všechny:

- **Dokumentované postupy včetně Příručky kvality**
- **Dokumentovaná prohlášení**
- **Související dokumenty**
- **Záznamy**

jsou před vydáním řádně **přezkoumány a schváleny**.

Podrobné postupy a odpovědnosti jsou stanoveny v předpisu managementu kvality **P4-01**.

Cílem je zajistit působnost platné a funkční dokumentace na pracovištích a zabránit používání neplatných a neaktuálních dokumentů.

4.2.2 Oblast platnosti

Činnosti popsané v této kapitole jsou závazné pro všechny zaměstnance společnosti za pomoci **OS**.

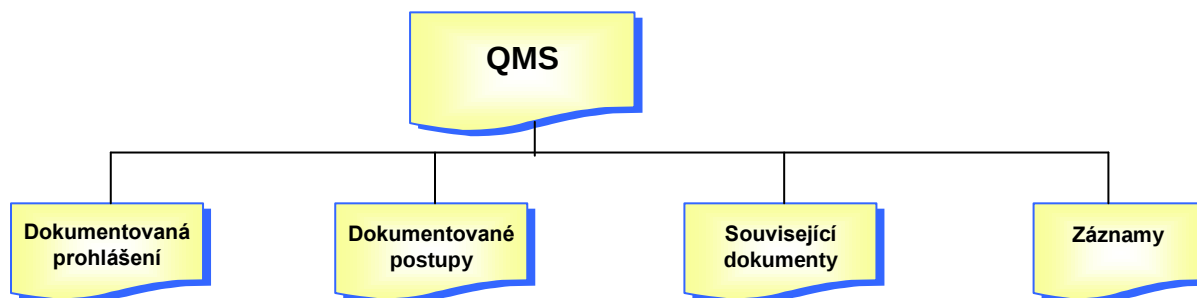
4.2.3 Odpovědnosti a pravomoci

Hlavní odpovědnost za řízení procesu má **Představitel managementu pro QMS**.

Za plnění povinností vyplývajících z užívání zavedené dokumentace odpovídají **všichni zaměstnanci** společnosti, dále podrobně stanoveno v předpisu managementu kvality **P4-01** a v **organizační normě ON 4.2-01 - Spisový a skartační řád**.

4.2.4 Proces řízení dokumentů

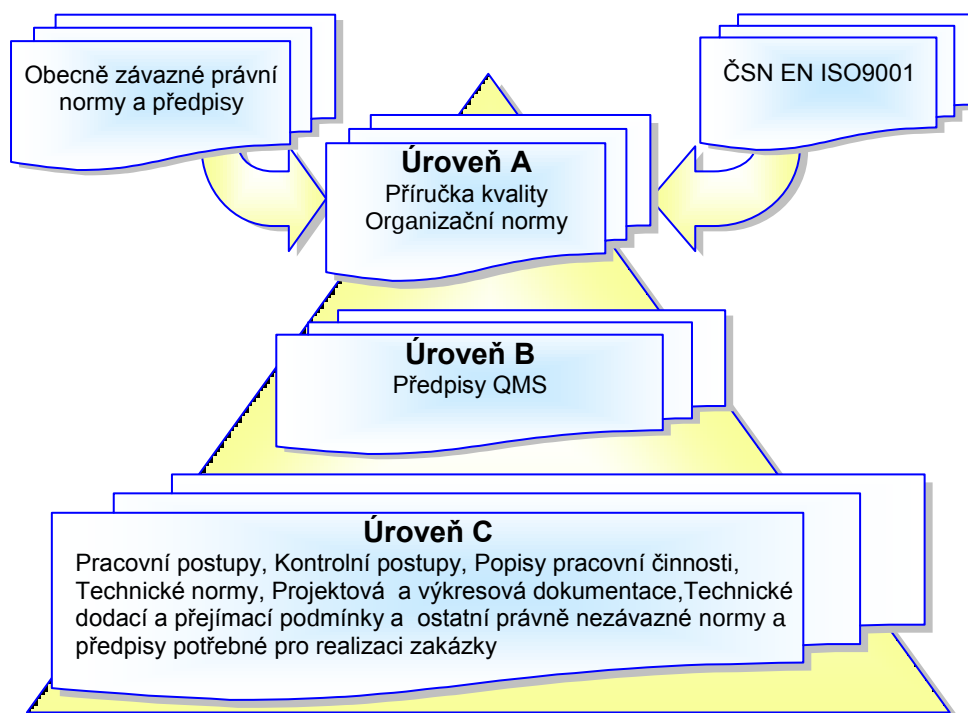
Čtyři hlavní skupiny dokumentace podle článku č. **4.2.1** jsou vedeny přednostně v elektronické formě na **v informačním systému** společnosti, na čelní ploše pod názvem hlavní složky **QMS**.



Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

Ve složce **Dokumentované postupy** je dále uložena složka **Organizační normy**, v níž jsou navíc vedeny interní organizační normy – např. **Organizační a pracovní řád**, **Spisový a skartační řád** a další organizační normy k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a k požární ochraně.

Systém managementu kvality je zabezpečován třemi úrovněmi **Dokumentovaných postupů A,B a C**, viz následující obrázek:



Celá dokumentace QMS je řízena **Představitelem managementu** ve spolupráci s **Pracovníkem technické kontroly a s Obchodními referenty**.

Proces řízení dokumentace je podrobně popsán v **Předpisu P4-01** a ve **Spisovém a skartačním řádu**.

4.2.5 Související dokumentace k souboru kapitol 4

Dokumenty v IS ve složkách QMS/:

- Dokumentované postupy / Organizační normy / ON4.2-01 - Spisový a skartační řád
- Dokumentované postupy / Předpisy / P4-01 – Zásady QMS společnosti a řízení dokumentace
- Dokumentované postupy / Předpisy / P5-02 - Plánování systému managementu kvality
- Dokumentované postupy / Seznam Dokumentovaných postupů
- Související dokumenty / Organizace / Organizační schéma
- Související dokumenty / Organizace / Organizace procesů
- Související dokumenty / Seznam a vzory formulářů
- Záznamy / Tým jakosti
- Záznamy / Statistická analýza / Monitorování procesů

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Ing. Gardavský	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

SOUBOR KAPITOL 5 - ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU

KAPITOLA 5.1 - ODPOVĚDNOST VEDENÍ SPOLEČNOSTI

5.1.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat odpovědnost vedení společnosti ve vztahu k zákazníkovi, zaměstnancům společnosti v souvislosti se zaváděním, udržováním a zlepšováním systému managementu kvality společnosti.

Cílem je poskytnutí důkazu ze strany vedení o této odpovědnosti.

5.1.2 Oblast platnosti

Tato kapitola se vztahuje na procesy řízené vedením společnosti v systému managementu kvality.

5.1.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za vytvoření závazku, jeho aktualizaci a rozvíjení má **Jednatel společnosti**.

5.1.4 Rozsah odpovědnosti vedení společnosti

Vedení společnosti ve svém **Záměru** sděluje zaměstnancům svůj úmysl zavést, vybudovat, udržovat a dále zlepšovat a rozvíjet **Systém managementu kvality podle ČSN EN ISO 9001**.

Vedení společnosti dále:

- stanovilo **Politiku a Cíle kvality** a seznámilo formou školení své zaměstnance s aktuálními **Dokumentovanými prohlášeními**, zavedlo a udržuje procesy plnění, aktualizace, hodnocení a zlepšování, viz **Příručka kvality, Kap. 5.3, 5.4 a PC – soubory ve složkách QMS / Dokumentování prohlášení / Politika a Cíle**
- zavedlo proces a záznamovou dokumentaci k přezkoumání **systému managementu kvality**, viz **Příručka kvality, Kap. 5.6** a soubor ve složce **QMS / Záznamy / Přezkoumání QMS**
- zavedlo proces a záznamovou dokumentaci k zabezpečení dostupnosti zdrojů a jejich hodnocení, viz **Příručka kvality, Kap. 6** a soubory ve složce **QMS / Záznamy / Zdroje**

KAPITOLA 5.2 - ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA

5.2.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat zaměření společnosti na zákazníka prostřednictvím řízených procesů **systému managementu kvality**.

Cílem je zajistit, aby požadavky zákazníka byly plněny, aby procesy **systému managementu kvality** - hlavně určování požadavků zákazníka, přezkoumání jeho požadavků na produkt nebo službu, realizace produktu, dále monitorování jeho spokojenosti, vedly k trvalému zvyšování spokojenosti zákazníka.

5.2.2 Oblast platnosti

Procesy popsané v této kapitole jsou závazné a platné pro všechny zaměstnance společnosti, kteří se ve své činnosti nějakým způsobem podílí na procesech vedoucích ke spokojenosti zákazníka.

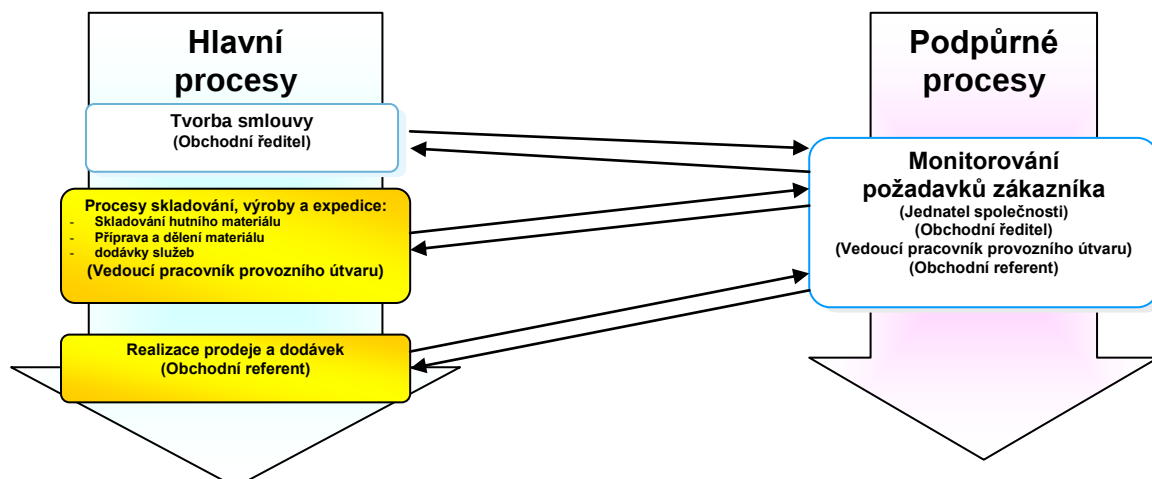
5.2.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za řízení procesů vedoucích ke zvyšování spokojenosti zákazníka má **Obchodní ředitel**, spolupracuje každý **Obchodní referent**.

5.2.4 Procesy zaměřené ke zvyšování spokojenosti zákazníka

Vedení společnosti řídí následující procesy, které se hlavní měrou **podílí na zvyšování spokojenosti** zákazníka, tyto procesy jsou obsaženy v **procesních diagramech – viz Kapitola 4, čl. 4.1.4**, jsou ve **výsecích** těchto procesních diagramů znázorněny, včetně odpovědnosti, následovně :

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012



Monitorování požadavků zákazníka je důležitým podpůrným procesem a jeho výstupem je **plnění požadavků zákazníka** – viz **Kapitola 8.2.1** s výstupy monitorování popsané v **Kapitole 8.4 Příručky kvality**.

KAPITOLA 5.3 - POLITIKA KVALITY

5.3.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat proces vytváření a koncepci **Politiky kvality** společnosti.

Cílem je zajistit, aby **Politika kvality** odpovídala účelu hlavních procesů společnosti, aby obsahovala závazek k neustálému zlepšování efektivnosti **systému managementu kvality**, vytvořila prostor pro stanovení konkrétních a měřitelných **Cílů kvality**, aby jí bylo možné v rámci společnosti řádně přezkoumat a pochopit.

5.3.2 Oblast platnosti

Tato kapitola se vztahuje na procesy řízené vedením společnosti, které podmiňují vytváření **Politiky kvality**.

5.3.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za řízení procesů vedoucích k vytváření **Politiky kvality** má **Jednatel společnosti**.

5.3.4 Vytváření Politiky kvality

Návrh Politiky kvality zpracovává **Jednatel společnosti ve spolupráci s Představitelem managementu** a to v případě, že z **Přezkoumání systému managementu kvality**, jehož součástí je i pravidelné hodnocení **Politiky kvality**, vyplyne potřeba revize nebo nového vydání **Politiky kvality**. **Rozsah změny volí Jednatel společnosti**, který současně návrh předkládá na zasedání **Týmu jakosti** k připomínkování. **Konečný návrh** po zpracování připomínek **Týmu jakosti rovněž schvaluje**.

Představitel managementu pak odpovídá:

- za vyvěšení řízených výtisků **Politiky kvality** na vybraná místa ve společnosti, dostupná všem zaměstnancům a obchodním partnerům
- za zveřejnění na webových stránkách společnosti
- za školení nového vydání nebo revize **Politiky kvality** se zápisem do **Kvalifikační karty** zaměstnance, postup stanoven v **Příručce kvality, Kap. 6.2** a v pracovním postupu **PP6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí**.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KAPITOLA 5.4 – PLÁNOVÁNÍ QMS A CÍLE KVALITY

5.4.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat procesy plánování používané ve společnosti. Procesy plánování QMS jsou dále podrobně popsány v předpisu **P5-02 – Plánování systému managementu kvality**.

Cílem je zajistit, aby společnost v rámci procesů plánování stanovila konkrétní a měřitelné **Cíle kvality**, aby procesy podle **Kap. 4.1 Příručky kvality** byly plánovány.

5.4.2 Oblast platnosti

Tato kapitola se vztahuje na procesy plánování řízené vedením společnosti a platí pro vedení společnosti.

5.4.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za řízení procesů plánování má **Jednatel společnosti**, spolupracuje **Představitel managementu**.

5.4.4 Procesy plánování

5.4.4.1 Cíle kvality

Společnost má stanoven podrobný dokumentovaný postup, uvedený v předpisu **P5-02 – Plánování systému managementu kvality**, čl. 6.1, pro vyhlášení **Cílů kvality**, jejich vyhodnocování a provádění změn. Společnost využívá **Cíle kvality** jako základní plánovací dokument v **systému managementu kvality**.

5.4.4.2 Plánování procesů systému managementu kvality

Nástroje a metody plánování procesů - společnost má stanoven podrobný dokumentovaný postup, uvedený v předpisu **P5-02 – Plánování systému managementu kvality**, které je ve společnosti rozděleno do **4 systémových oblastí následovně**:

Strategické plánování

Vztahuje se k procesům popisovaným v **Kapitole 4.1, 6.3 a 7.1 Příručky kvality** a to ve vazbě na **Plánování marketingových oblastí** proti **Stanovení zdrojů na rozvoj infrastruktury**, zejména vybavení společnosti lidskými zdroji a zařízením. **Strategické plánování** řídí výhradně **Jednatel společnosti** a z této činnosti si pořizuje vlastní záznamy. **Strategické plánování** lze v podmínkách společnosti aplikovat s maximálním výhledem na **2 roky**.

Dílčí plánování kvality podle Hlavních, Řídících, Podpůrných procesů

Dílčí plánování kvality vyplývá z funkce **systému managementu kvality**, z jednotlivých **procesů** popsaných v **kapitolách Příručky kvality**.

Způsoby a metody plánování v **systému managementu kvality** společnosti jsou v návaznosti na **Kap. 4.1 PK** popsány v předpisu **P5-02**, článek 6.2.

Operativní plánování kvality

Navazuje na **Dílčí plánování kvality** podle předchozího odstavce. **Operativní plánování** zabezpečuje integritu systému managementu kvality v případech, kdy jsou naplánovány změny tohoto systému ve společnosti. **Operativní plánování kvality** je řízeno **na zasedáních Týmu jakosti** - viz **čl. 4.1.5 Příručky kvality**, vztahuje se na blízké období **do 6 měsíců** a vychází z aktuálních potřeb **systému managementu kvality** společnosti.

Plánování kvality na konkrétní zakázku

Ve společnosti je plánování kvality na konkrétní zakázku používáno podle požadavku zákazníka nebo podle vlastní dokumentace zakázky. Plán kvality zákazníka (také se používají názvy Plán kontrol a měření, Program zkoušek, různé Měrové plány, apod.) v sobě zahrnuje ve většině případů plány a programy zkoušek a kontrol jednotlivých technologických kroků nebo částí zakázky v časovém plnění. **Společnost** pak tyto programy kontrol a zkoušek přejímá a plní **v součinnosti se zákazníkem nebo přejímacím orgánem**. **Společnost** tedy při požadavku zákazníka na dodávku hutního materiálu

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 5 Strana č. 16 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

s Plánem kvality, ve smyslu normy ČSN EN ISO 9001, v nabídce zákazníkovi **buď akceptuje** návrh Plánu kvality zákazníka nebo předkládá vlastní. Standardní forma plánu kvality je dána kontrolními postupy řady KP8.2.4-XY – pro mezioperační a výstupní kontrola a může být po obsahové a formální stránce upravena podle detailních požadavků zákazníka. Použití Plánu kvality je podrobně popsáno v předpisu P5-02, dále v Kap. 7.1, 7.5 a 8.2 Příručky kvality a v souvisejících předpisech managementu kvality.

KAPITOLA 5.5 - ODPOVĚDNOST, PRÁVOMOC A KOMUNIKACE

5.5.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat procesy pro stanovení a řízení odpovědnosti, pravomoci a komunikace používané ve společnosti.

Cílem je zajistit, aby společnost jasně stanovila odpovědnosti, pravomoci, organizační vazby a způsoby komunikace, které usměrňují všechny procesy společnosti.

5.5.2 Oblast platnosti

Tato kapitola se vztahuje na procesy řízené **vedením společnosti** za pomoci OS.

5.5.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za řízení procesů odpovědnosti, pravomoci a vnitřní komunikace má **Jednatel společnosti, spolupracuje Představitel managementu a Účetní.**

5.5.4 Řízení odpovědností, pravomocí a komunikace

V následujícím textu jsou popsány procesy vedoucí ke stanovení, udržování a rozvíjení odpovědností, pravomocí a komunikace ve společnosti.

5.5.4.1 Stanovení odpovědností a pravomocí v rámci společnosti

Základním dokumentem, který popisuje organizační formu společnosti a vztahy uvnitř společnosti ve vazbě na veškeré právní úkony související se vznikem a činností společnosti včetně majetkových vztahů, je aktuální **Výpis z obchodního rejstříku**, resp. **Společenská smlouva** (pokud byla uzavřena).

Organizační normou, která rozpracovává organizační vazby a status společnosti, která má charakter základního dokumentovaného postupu, je **ON5.5-02 - Organizační a pracovní řád společnosti.**

Schematické znázornění organizace společnosti, funkcí a personálního obsazení je uvedeno v **PC, soubor ve složce QMS / Související dokumenty / Organizace / Organizační schéma.**

Hlavní procesy, Řídící procesy a Podpůrné procesy, které působí ve společnosti jsou popsány v předpisech P4-01 a P5-02 a dále v informačním systému společnosti, soubor **ve složce QMS / Související dokumenty / Organizace / Organizace procesů.**

Základní odpovědnosti a pravomoci Jednatel společnosti a zaměstnanců jsou popsány v **Popisech pracovní činnosti**, soubor **ve složce QMS / Související dokumenty / PPČ** a dále ve všech **Dokumentovaných postupech.**

5.5.4.2 Představitel managementu

Vedení společnosti jmenuje **Představitele managementu**, s těmito odpovědnostmi a pravomocemi :
Odpovědnosti:

- **odpovídá** podle ČSN EN ISO 9001, čl. 5.5.2 za průběžnou kontrolu všech procesů popsaných v **Kap. 4.1**, za kontrolu jejich plánování – viz **Kap. 5.4**, monitorování a zlepšování podle **Kap. 8**
- **v návaznosti** na následující **Kapitulu č. 5.6** **odpovídá** za předkládání **zprávy z Přezkoumání** výkonnosti systému managementu kvality a zjišťování potřeb pro zlepšování systému managementu kvality společnosti
- **odpovídá** za řízení a termínové plnění úkolů vyplývajících z činnosti **Týmu jakosti**, včetně hodnocení plnění těchto úkolů
- **odpovídá** za zpracování **Plánu Interních auditů**, za jejich zabezpečení a za seznamování **Týmu jakosti** s jejich výsledky

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 5 Strana č. 17 z 41
--	---	--------------------------	-----------------------------------

- **odpovídá** za spolupráci s externími firmami v udržování a rozvíjení **QMS** a to formou nákupu podle **Kapitoly 7.4**
- **odpovídá** za průběžné seznamování všech zaměstnanců s požadavky zákazníků na stav a zlepšování kvality výrobků a služeb společnosti
- **kontroluje ve spolupráci s Účetní** personální procesy při nástupu nových zaměstnanců a při ukončení pracovního poměru podle pracovního postupu **PP5.5-04 - Nástup a ukončení pracovního poměru zaměstnance**

Pravomoci:

- **rozhoduje** o dílčích změnách v **QMS**

5.5.4.3 Jednatel společnosti

Odpovědnosti:

- **stanovení, řízení** realizace a dodržování **Politiky kvality**
- **stanovení Cílů kvality** a jejich vyhodnocování
- **řízení činností** vedoucích k vytváření, udržování a zlepšování **QMS**
- **zabezpečování Zdrojů** podle **Kap. 6 – Management zdrojů společnosti**
- **vyhodnocování účinnosti Opatření k nápravě** a **Preventivních opatření** ve smyslu **Kap.8.5**
- **odpovídá za proces** řízení kvality, materiálu, polotovaru a výrobku v rozsahu **Kapitoly 8.2.4**

Pravomoci:

- **rozhoduje** s konečnou platností **o systémových změnách** v celé oblasti procesů **QMS** s pomocí **Týmu jakosti**
- **rozhoduje** o výběru externího spolupracovníka nebo firmy, která bude koordinovat činnosti vedoucí k certifikaci nebo k udržování **QMS**
- **jmenuje v souladu s ČSN EN ISO 9001, čl. 5.5.2 Představitel managementu**, který ho zastupuje při řízení **QMS** a má určené odpovědnosti a pravomoci **podle předchozího čl. 5.5.4.2**
- **rozhoduje o výběru společnosti**, která provede certifikační nebo kontrolní audit **QMS**

5.5.4.4 Procesy vnitřní komunikace

Pro zabezpečení vnitřní komunikace s ohledem na efektivnost **QMS** a na velikost a organizační strukturu společnosti jsou používány tyto procesy a nástroje vnitřní komunikace:

- **Tým jakosti, viz Kap. 4.1.5 Příručky kvality**, dále soubory v **PC, QMS / Záznamy / Tým jakosti**
- **Pravidelné operativní porady Jednatel společnosti** se zaměstnanci v rámci řízení chodu společnosti nebo denního operativního řízení obchodní činnosti
- **Denní styk** s podřízenými zaměstnanci v rámci operativního zadávání a kontroly pracovních úkolů a povinností

Monitorování procesu vnitřní komunikace - **hodnocení činnosti Týmu jakosti** provádí **Představitel managementu** při pravidelném **Přezkoumání systému managementu kvality** podle **Kap. 5.6 Příručky kvality**.

KAPITOLA 5.6 - PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

5.6.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat proces **Přezkoumání systému managementu kvality** společnosti.

Cílem je zabezpečit trvalou shodu **systému managementu kvality** společnosti s požadavky normy **ČSN EN ISO 9001**, dále přiměřenost **QMS** podmínkám společnosti a jeho efektivnost.

5.6.2 Oblast platnosti

Tato kapitola se vztahuje na přezkoumání procesů řízených **vedením společnosti**.

5.6.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za **Přezkoumání systému managementu kvality** má **Představitel managementu**.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 5 Strana č. 18 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

5.6.4 Proces přezkoumání systému managementu kvality

Představitel managementu společnosti řídí **Proces přezkoumání** v pravidelných intervalech, a to vzhledem k velikosti a zaměření společnosti, **jedenkrát ročně, k poslednímu únoru za uplynulý kalendářní rok** - až jsou známy všechny hospodářské výsledky za uplynulý rok, přitom analyzuje vstupní informace v rozsahu čl. 5.6.4.1.

Výstupem z Přezkoumání systému managementu kvality je zpráva, kterou předkládá **Představitel managementu** ke schválení na prvním následujícím **Týmu jakosti**, která je dále zařazena do **PC – soubory ve složce QMS / Záznamy / Přezkoumání QMS**. Obsah zprávy podléhá požadavkům uvedeným v čl. 5.6.4.2.

5.6.4.1 Vstupní údaje pro Přezkoumání systému managementu kvality

Vstupní údaje pro analýzu vychází hlavně z těchto zdrojů:

- předchozí **Zpráva z Přezkoumání QMS**, její závěry, návrhy, doporučení
- plnění úkolů ze zápisů z **Týmů kvality**, viz **PC**, soubor ve složce **QMS / Záznamy / Tým jakosti**
- plnění **Politiky kvality a Cílů kvality**
- výsledky externích auditů certifikačních společností
- výsledky externích auditů zákazníků společnosti
- výsledky **Interních auditů** – viz soubory ve složce **QMS / Záznamy / Interní audit**
- reklamace zákazníků (pasivní reklamace)
- výsledky **Monitorování spokojenosti zákazníků** (podle **Kap. 8.2.1**)
- výsledky **Hodnocení vybraných dodavatelů** – (podle **Kap. 7.4 a 8.4**)
- reklamace společnosti vůči dodavatelům (reklamace aktivní)
- výsledky **Monitorování procesů managementu kvality** (podle **Kap. 8.2.3**), dále viz soubory ve složce **QMS / Záznamy / Statistická analýza**
- výsledky a efektivnost všech zpracovávaných statistických analýz zpracovávaných v rámci **Kap. 8.4** na vybrané oblasti z monitorování a měření produktů nebo procesů, dále viz **IS**, soubory ve složce **QMS / Záznamy / Statistická analýza**
- plnění **Opatření k nápravě** v oblasti neshodných výrobků a procesů, zachycených v **Protokolech o neshodě**
- plnění **Opatření k nápravě** v oblasti neshod z dalších oblastí **QMS**
- plnění **Preventivních opatření** uložených v zápisech z **Týmu jakosti**
- všeobecná doporučení pro zlepšování uložené v zápisech z **Týmu jakosti**

5.6.4.2 Výstupní údaje - zpráva z Přezkoumání systému managementu kvality

Zpráva z Přezkoumání systému managementu kvality obsahuje články, které jsou přímo odvozeny od názvů procesů podle předchozího článku 5.6.4.1 a jsou analyzovány a popsány v měřitelných údajích, pokud to povaha a obsah analyzovaného procesu dovoluje. **Zpráva dále obsahuje:**

- způsob hodnocení efektivnosti **systému managementu kvality**, vyjádřený vzorcem, který umožňuje výpočet bezrozměrného indexu, jehož hodnota se porovnává s indexem minulého období
- výsledek monitorování procesů za hodnocené období
- přílohou zprávy je **Hodnocení zdrojů** v návaznosti na **Kap. 6**, které je zpracováváno **Jednatel společnosti ve spolupráci Účetní samostatně**

Po předložení zprávy z Přezkoumání na Týmu jakosti rozhoduje Jednatel společnosti přímo na Týmu jakosti, na podkladě výsledků - nalezených neshod nebo neshodných trendů procesů z dílčích analýz o vystavení:

- úkolu z **Týmu jakosti**
- **Opatření k nápravě**
- **Preventivního opatření**

5.6.5 Související dokumentace k souboru kapitol 5

Společenská smlouva společnosti, resp. Výpis z obchodního rejstříku
Příručka kvality, Kapitoly 4.1, 4.2, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1., 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.4

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 5 Strana č. 19 z 41
--------------------------------	---	--------------------------	-----------------------------------

Soubory v informačním systému ve složkách QMS:

- Dokumentovaná prohlášení / Politika a Cíle
- Dokumentované postupy / Organizační normy / :
 - ON5.5-02 - Organizační a pracovní řád
- Dokumentované postupy / Předpisy /
 - P4-01- Zásady QMS společnosti a řízení dokumentace
 - P5-02 – Plánování systému managementu kvality
- Dokumentované postupy / Pracovní postupy / :
 - PP5.5-04 - Nástup a ukončení pracovního poměru zaměstnance
 - PP6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí
 - PP7.4.1-02 – Hodnocení vybraných dodavatelů
- Dokumentované postupy / Kontrolní postupy / řada KP8.2.4-XY – pro mezioperační a výstupní kontrolu
- Související dokumenty / Organizace / :
 - Organizační schéma
 - Organizace procesů
- Související dokumenty / PPČ (Popisy pracovní činnosti)
- Související dokumenty / RPIA (Roční plán interních auditů)
- Související dokumenty / Plán investic
- Související dokumenty / Plán oprav
- Záznamy / Kvalifikační karty (plánování výcviku a školení zaměstnanců)
- Záznamy / ON (Opatření k nápravě)
- Záznamy / Plán návrhu nového produktu
- Záznamy / PON (Protokoly o neshodě)
- Záznamy / Přezkoumání QMS
- Záznamy / Statistická analýza
- Záznamy / Tým jakosti
- Záznamy / Zdroje / Stanovení a přidělování zdrojů

Plán kvality zákazníka na konkrétní zakázku ve formě časových harmonogramů, součástí dokumentace zakázky

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

SOUBOR KAPITOL 6 - MANAGEMENT ZDROJŮ SPOLEČNOSTI

KAPITOLA 6.1 - ZAJIŠTĚNÍ ZDROJŮ

6.1.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat proces **Stanovení a přidělování zdrojů** společnosti potřebných pro uplatňování, udržování a zlepšování **Systému managementu kvality**.

Cílem je zabezpečit trvalé zlepšování **Systému managementu kvality** společnosti a v důsledku toho zvyšování spokojenosti zákazníků.

6.1.2 Oblast platnosti

Tato kapitola se vztahuje na proces **Stanovení a přidělování zdrojů**, který je řízen vedením společnosti za pomoci **OS**.

6.1.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za **Stanovení a přidělování zdrojů** má **Jednatel společnosti**. spolupracuje **PM**.

6.1.4 Proces Stanovení a přidělování zdrojů v podmínkách společnosti

Výsek procesu Stanovení a přidělování zdrojů je v návaznosti na **Kap. 4.1 a 5.4** znázorněn **procesním diagramem na následující straně**, spolu s předchozími a navazujícími procesy vstupy a výstupy:

Stanovení a přidělení potřebných zdrojů do jednotlivých oblastí **QMS** vychází hlavně z analýzy předchozího **Hodnocení zdrojů** – viz **PC**, soubory ve složce **QMS / Záznamy / Zdroje** a je doplněno o analýzu dalších vstupních oblastí, zpracovává **Účetní** a kontroluje **Jednatel společnosti** v době po obdržení oficiálních hospodářských výsledků za uplynulý rok a přikládá k **Přezkoumání QMS**.

Hodnocení zdrojů za uplynulé období je přílohou zprávy **Přezkoumání systému managementu kvality** – viz **Kap. 5.6**,

Návrh Stanovení a přidělování zdrojů zpracovává **Jednatel společnost**, spolupracuje **Účetní** a **PM**. **PM** pak předkládá návrh ke konečnému schválení a připomínkování na prvním zasedání **Týmu jakosti** v novém kalendářním roce, společně se zprávou z **Přezkoumání systému managementu kvality**.

KAPITOLA 6.2 - VZDĚLÁVÁNÍ A VÝCVIK ZAMĚSTNANCŮ

6.2.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je stanovit postup, odpovědnosti, pravomoci a organizační vazby při zabezpečování školení a výcviku zaměstnanců společnosti

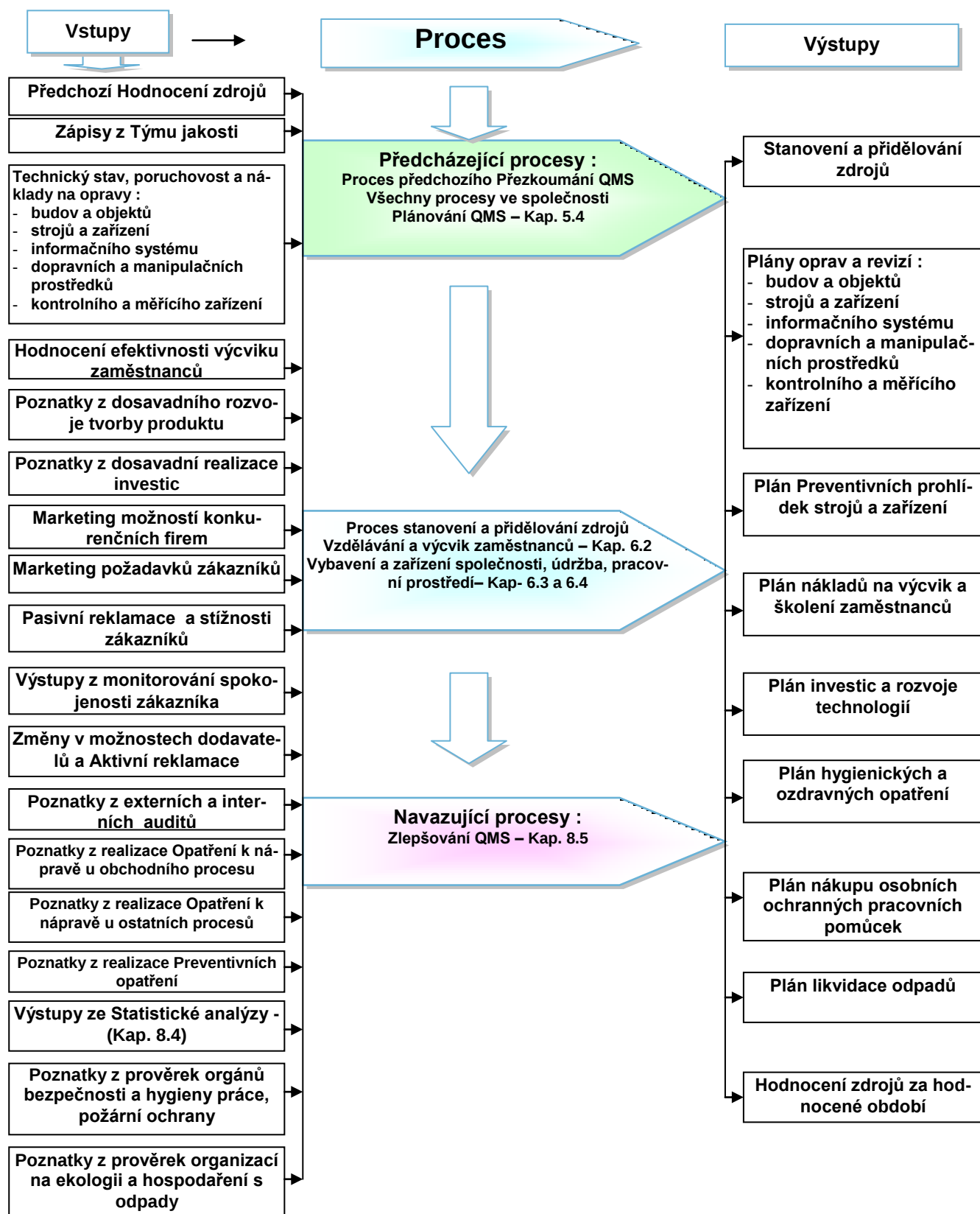
Cílem je soustavné udržování a rozvíjení schopností zaměstnanců, kteří ovlivňují kvalitu produktu a procesů vedoucích k jeho realizaci, současně udržovat jejich povědomí o cílech kvality společnosti a cílech kvality požadovaných zákazníkem na konkrétní produkt..

6.2.2 Oblast platnosti

Postupy a zásady uvedené v této kapitole platí pro všechny zaměstnance společnosti za pomoci **OS**.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

Procesní diagram pro stanovení a přidělování zdrojů



Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

6.2.3 Odpovědnost a pravomoci

Jednatel společnosti odpovídá:

- za **funkčnost** procesu výcviku a vzdělávání všech podřízených zaměstnanců společnosti, dále prostřednictvím **PM** za výcvik všech kmenových zaměstnanců podle **Organizačního schématu** a trvalých externích spolupracovníků za pomoci **OS**
- za **zabezpečení pracovní způsobilosti zaměstnanců** pro ty činnosti, které mají vykonávat v zaměstnaneckém poměru ve společnosti
- za **průběžné ověřování** kvalifikačních požadavků stanovených pro výkon funkce všech podřízených zaměstnanců za pomoci **Kvalifikačních karet** a pracovního postupu **PP6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí**
- za **přímé řízení** výcviku a školení u přímo podřízených zaměstnanců podle **Organizačního schématu** a podle **PP6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí** společnosti
- za **zpracování** a aktualizaci **Osnov školení podle funkcí a profesí** – viz pracovní postup **PP6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí**, které zpracovává a aktualizuje ve spolupráci s **PM**

Představitel managementu:

- ve **spolupráci s Jednatel** společnosti odpovídá za **přímé řízení** výcviku a školení všech podřízených zaměstnanců a trvale spolupracujících externích partnerů podle pracovního postupu **PP 6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí**
- za **spolupráci s Jednatel** společnosti při **průběžném ověřování** kvalifikačních požadavků stanovených pro výkon funkce všech podřízených zaměstnanců za pomoci **Kvalifikačních karet** a pracovního postupu **PP 6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí**

Držitelé odborných oprávnění (např. řidiči, jeřábníci, svářeči) jsou povinni:

- **zúčastňovat se** školení předepsaných pro získání a udržení odborné způsobilosti
- **upozornit na** dodržení termínu platnosti termínu povinných opakovacích školení **Vedoucího pracovníka provozního útvaru**

6.2.4 Vzdělávání a výcvik zaměstnanců v podmínkách společnosti

Vzdělávání a výcvik zaměstnanců je součástí procesu **Management zdrojů** v přímé souvislosti s procesem **Stanovení a přidělení zdrojů** podle předchozí **Kap. 6.1. V následujících** článcích jsou popsány odpovědnosti, pravomoci a organizační vazby při zabezpečování školení a výcviku v podmínkách společnosti.

6.2.4.1 Nástupní školení

Rámcový postup pro řízení tohoto procesu je uveden v pracovním postupu **PP5.5-04 - Nástup a ukončení pracovního poměru zaměstnance**.

Uchazeči o zaměstnání **Externí personální pracovník** předává nebo zasílá **Dotazník zaměstnance**, tento **Dotazník** dále **Externí personální pracovník** porovnává s údaji získanými při nástupu a následném působení nového zaměstnance, další postup je stanoven v pracovním postupu **PP6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí**.

Nástupní školení nového zaměstnance **řídí PM** ve spolupráci s **externími subjekty** podle pracovního postupu **PP6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí**.

Toto školení obsahuje mimo jiné:

- **Seznámení** s vybranými odstavci **Organizačního řádu**
- **zásady** dodržování pracovní kázně podle **Zákoníku práce**
- **zásady** bezpečnosti a hygieny práce při nástupu na nové pracoviště, podle **Zákoníku práce a podle platných zákonů a vyhlášek týkajících se bezpečnosti a hygieny**
- **seznámení** nového zaměstnance s jeho **Popisem pracovní činnosti** a následné ověření jeho pochopení
- **seznámení** a názorné vysvětlení **Politiky kvality a Cílů kvality** společnosti
- **stručné** první seznámení nového zaměstnance s **Dokumentovanými postupy** potřebnými pro výkon jeho funkce nebo profese a vysvětlení účelu zavedení a používání **systému managementu kvality** ve společnosti
- **úvodní část** odborného školení zaměstnanců podle plánovaného funkčního zařazení

Dále **PM** založí v **PC**, složka **QMS / Záznamy / Kvalifikační kartu** nového zaměstnance a do ní absolvované školení zaznamená. **Další** postup řízení procesu je popsán v **PP6.2-01**.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 6 Strana č. 23 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

6.2.4.2 Průběžná příprava a vzdělávání zaměstnanců

Proces průběžné přípravy a vzdělávání zaměstnanců je popsán v pracovním postupu **PP6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí** a jeho účinnost je přezkoumávána a vyhodnocována **1 x za pololetí** na zasedání **Týmu jakosti**, s využitím **Kvalifikačních karet**. **Toto přezkoumání provádí Jednatel společnosti** ve spolupráci s **PM**, za pomoci **OS**, a s výsledky porovnání seznamují **Tým jakosti**. **Výstupem z přezkoumání je:**

- **Plán výcviku a školení** zaznamenaný do **Kvalifikační karty** zaměstnance – postup uveden v čl. 6.2.4.3
- **Úkol z Týmu jakosti, Opatření k nápravě** nebo **Preventivní opatření**, podle **Kapitoly 8.5**

6.2.4.3 Plány a záznamy o přípravě zaměstnanců

Plány a záznamy o výcviku zaměstnanců **řídí PM** v návaznosti na předchozí čl. 6.2.4.2, kterým se řídí četnost přezkoumání stavu kvalifikace zaměstnanců. **Pro praktické plánování** výcviku a školení používají **účetní s PM Kvalifikačních karet** zaměstnanců, viz soubory v **IS – QMS / Záznamy / Kvalifikační karty**, podrobný postup je stanoven v pracovním postupu **PP6.2-01 – Osnovy školení podle funkcí a profesí**.

KAPITOLA 6.3 - VYBAVENÍ A ZAŘÍZENÍ SPOLEČNOSTI, ÚDRŽBA

6.3.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat infrastrukturu společnosti – vybavení společnosti budovami, objekty, stroji a zařízeními a popsat proces jejich údržby, organizační vazby a odpovědnosti.

Cílem je zabezpečit, aby popsaná infrastruktura byla udržována a vytvářela podmínky pro dosažení shody s požadavky zákazníka na dodávaný produkt.

6.3.2 Oblast platnosti

Odpovědnosti, pravomoci a organizační vazby uvedené v rámci této kapitoly jsou závazné pro **vedení společnosti** za pomoci **OS**.

6.3.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za řízení infrastruktury má **Jednatel společnosti**, spolupracuje **PM**, řízení vlastní údržbářské činnosti je podrobně popsáno v předpisu **P6-03 – Řízení údržby a pracovního prostředí**.

6.3.4 Vybavení a zařízení společnosti, údržba

6.3.4.1 Vybavení společnosti

Společnost využívá a vlastní výrobní a skladovací prostory a objekty uvedené ve **výkresu „Dispozice prostor společnosti“**, v **PC.– složka QMS / Související dokumenty / Dispozice společnosti**.

Na tomto výkresu je zaznačeno a popsáno:

- rozmístění skladovacích vnějších a vnitřních prostor
- rozmístění výrobních prostor
- rozmístění administrativních prostor
- rozmístění nejdůležitějších výrobních zařízení a jejich typy
- směry technologického toku při výrobě, skladování a expedici
- umístění kontrolních míst a míst pro ukládání neshodných výrobků
- nejdůležitější technologická zařízení

Seznam zobrazených výrobních zařízení na výkresech je veden a udržován v **Seznamu HM** v účetní evidenci.

Společnost je vybavena :

- **prostory a budovami** vhodnými pro zabezpečení zakázkové výroby a obchodní činnosti
- **kontrolním a měřicím zařízením (měřidly)** pro kontrolu a měření parametrů produktu, výrobního, a skladovacího procesu – viz **Kap. 7.6**

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 6 Strana č. 24 z 41
--	---	--------------------------	-----------------------------------

- **dopravními** a manipulačními prostředky, které využívá jak pro interní manipulaci s materiálem, polotovary a hotovými výrobky v objektu společnosti, tak dopravními prostředky pro dopravu dílů k zákazníkovi
- **Informačním systémem** tvořeným sítí **PC**, která umožňuje v systému Microsoft Windows a přidružených programů mimo vedení běžných účetních programů, ještě sledování obchodních skladů, výrobních podkladů a evidenčních souborů, souborů **systému managementu kvality** a operačních záznamů
- **systémem údržby** výše uvedeného **hmotného, nehmotného, resp. drobného hmotného majetku**, viz následující čl. 6.4.3.2

Jednatel společnosti ve spolupráci s Vedoucím pracovníkem provozního útvaru zpracovává roční **Plán investic**, ve kterém stanoví záměry v pořízení **hmotného a nehmotného majetku** v plánovaných částkách podle nabídek dodavatelů, ukládá do souborů ve složce **QMS / Související dokumenty / Plán investic**.

6.3.4.2 Údržba

Jednatel společnosti ve spolupráci s Vedoucím pracovníkem provozního útvaru řídí proces údržby v celé společnosti.

Vedoucí pracovník provozního útvaru spolupracuje formou návrhů na údržbu a opravy zařízení společnosti ve spolupráci s externími subjekty. **Návrh předkládá Jednateli společnosti**, podrobný postup je popsán v předpisu **P6-03 – Řízení údržby a pracovního prostředí**.

Formou nákupu služeb od oprávněných organizací - viz **Kap. 7.4 PK** jsou zabezpečovány specializované opravy a výkony, např.:

- repase speciálních zařízení, rozsáhlé betonářské, zednické a obkladačské práce, opravy podlah, střech, budov venkovních ploch, které nejsou realizovatelné prostředky společnosti
- seřízení a obnovu řídicích elektronických, ovládacích a měřicích systémů strojů a zařízení
- speciální opravy elektro sítí, rozvodů, rozvaděčů a spotřebičů
- speciální opravy plynových sítí, rozvodů a spotřebičů
- speciální opravy tlakových nádob a zdvihacích zařízení
- speciální opravy vozidel, transportních zařízení a vysokozdvíhových vozíků
- veškeré revizní činnosti a další specializované výkony, které není možné zabezpečit vlastními prostředky společnosti

Pro tyto účely Jednatel společnosti ve spolupráci s Vedoucím pracovníkem provozního útvaru a s Účetní zpracovává roční **Plán oprav a preventivních prohlídek** – viz **IS**, soubor v **QMS / Související dokumenty / Plán oprav a preventivních prohlídek**.

Dále Jednatel společnosti ve spolupráci s Vedoucím pracovníkem provozního útvaru doplňuje roční **Plán oprav** strojů a zařízení o **preventivní prohlídky strojů a zařízení**, k průběžnému sledování jejich technického stavu, **zvláště** u těch zařízení, která jsou **nejvíce** využívána a **podílí se zásadní měrou na kvalitě hotového produktu nebo výrobního, procesu** nebo u těch zařízení, která vykazují vysokou četnost poruch. **Nákup** výše uvedených služeb řídí **Vedoucí pracovník provozního útvaru** a ve spolupráci s revizními technikami sleduje plnění jejich vlastních plánů preventivních prohlídek zejména u **vyhrazených technických zařízení**.

KAPITOLA 6.4 - PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ

6.4.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat v rámci procesu **Stanovení a přidělení zdrojů** (viz **Kap. 6.1**) řízení pracovního prostředí ve společnosti ve vztahu k procesu tvorby produktu.

Cílem je za pomoci řízených podmínek v udržování a zlepšování pracovního prostředí dosahovat trvalé shody s požadavky zákazníka na výrobek nebo službu.

6.4.2 Oblast platnosti

Procesy uvedené v rámci této kapitoly jsou závazné pro **vedení společnosti** za pomoci **OS**.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

6.4.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za řízení infrastruktury má **Jednatel společnosti**, přitom spolupracuje s **Vedoucím pracovníkem provozního útvaru**. Podrobné odpovědnosti a pravomoci v rámci tohoto procesu jsou stanoveny v předpisu **P6-03 – Řízení údržby a pracovního prostředí**.

6.4.4 Pracovní prostředí v procesu tvorby produktu

Jednatel společnosti řídí pracovní prostředí v těchto oblastech:

- v oblasti bezpečnosti práce
- v oblasti hygieny práce
- ekologie, zejména likvidace odpadů vzniklých v přímé souvislosti s výrobní servisní činností prováděnou ve společnosti
- v oblasti interních vztahů mezi vedením společnosti a zaměstnanci

6.4.4.1 Řízení bezpečnosti práce

Mimo školení a výcvik na úseku bezpečnosti práce – viz **Kap. 6.2**, řídí **Jednatel společnosti** v souladu s **Organizačním řádem** společnosti udržování a zlepšování podmínek bezpečné práce na pracovištích, dále v souladu s právními normami a předpisy, hlavně s:

- **Pracovním postupem PP6.2-01 - Osnovy školení podle funkcí a profesí**
- **vybranými částmi Zákoníku práce**, které se týkají bezpečnosti práce
- **zákony**, vyhláškami, nařízeními a technickými normami uvedenými v aktualizovaném stavu v **PC**, složka **Související dokumenty / Bezpečnost a hygiena práce / Seznam platných zákonů, vyhlášek a nařízení v oblasti bezpečnosti a hygieny práce**
- **instrukcemi a pokyny Státního odborného dozoru nad podmínkami bezpečnosti práce a ČTI**
- **pokyny** externího poradce pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, hygienu práce a požární ochranu

Zlepšování podmínek na pracovištích se týká hlavně racionálního rozmístění strojů, úpravy pracovišť, snižování množství ruční namáhavé manipulace, přidělování osobních ochranných pracovních pomůcek.

6.4.4.2 Řízení hygieny práce

Jednatel společnosti řídí v souladu s **Organizačním řádem** udržování a zlepšování podmínek hygieny práce společně s podmínkami bezpečnosti práce podle **čl. 6.4.4.1** na pracovištích a dále v souladu s právními normami a předpisy, hlavně:

- s vybranými částmi **Zákoníku práce**, které se týkají **hygieny práce**
- **Seznamem platných zákonů, vyhlášek a nařízení v oblasti bezpečnosti a hygieny práce** – soubor v **IS**, složka **QMS / Související dokumenty / Bezpečnost a hygiena práce**
- **Instrukcemi a pokyny orgánů hygienické služby**
- **pokyny** externího poradce pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, hygienu práce

Zlepšování hygienických podmínek na pracovištích se týká hlavně zabezpečení zdravotně nezávadného prostředí na pracovištích a v souvisejících prostorách, kde se zaměstnanci v průběhu pracovní doby mohou zdržovat. Pro tyto účely zabezpečuje společnost ve spolupráci s **orgány hygienické služby** - **Snímky pracovního dne** a periodické měření a vyhodnocování **hygienických zátěží** zaměstnanců na výrobních pracovištích a spolupracuje dále na kategorizaci pracovišť z titulu pracovního rizika zaměstnanců.

6.4.4.3 Řízení likvidace odpadů a ekologie

Jednatel společnosti ve spolupráci s **Vedoucím pracovníkem provozního útvaru** a **Obchodním referentem Šrotového hospodářství** řídí likvidaci všech odpadů produkovaných společností, dále ve spolupráci s odbornou externí firmou a také s **místními orgány** pro řízení ekologie a odpadového hospodářství a ve spolupráci s nimi zpracovává plány likvidace **odpadů z výroby a skladů** a **plány likvidace komunálního odpadu původem z objektu společnosti**.

Při této činnosti se řídí **platnými zákony a vyhláškami**, které jsou uvedeny v aktualizovaném stavu v souboru **Seznam platných zákonů, vyhlášek a nařízení v oblasti ekologie a hospodaření s odpady** – soubor v **PC**, složka **QMS / Související dokumenty / Ekologie a odpady**.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

Závažné ekologické zátěže okolí objektů nebo pracovišť nejsou registrovány a neovlivňují proces tvorby obchodního produktu, společnost se dále řídí platnými zákony a vyhláškami v oblasti **ochrany vod a ovzduší**.

6.4.4.4 Řízení požární ochrany

Jednatel společnosti řídí v souladu s **Organizačním řádem, platnými zákony, vyhláškami a normami**, které jsou uvedeny v souboru **Seznam platných zákonů, vyhlášek a nařízení v oblasti požární ochrany** – soubor v **IS**, složka **QMS / Související dokumenty / Požární ochrana** všechna opatření a procesy týkající se požární ochrany společnosti.

Při této činnosti spolupracuje s místními orgány požární ochrany, s místními **Hasičskými sbory** a s místně příslušnou **Inspekcí požární ochrany** a s externím poradcem pro požární bezpečnost.

Jednatel společnosti jmenuje **Požárního preventistu** ze zaměstnanců společnosti nebo tuto činnost kontrahuje s externí oprávněnou firmou, řídí jeho činnost, dále jmenuje a řídí činnost **Požárně technické komise**.

6.4.4.5 Řízení interních vztahů

Jednatel společnosti řídí vzájemné interní vztahy mezi vedením společnosti, **vedoucími pracovníky jednotlivých útvarů** a s jejich zaměstnanci denním osobním stykem a vytvářením prostředí vzájemné důvěry a tvořivé komunikace, zejména v oblastech zvyšování technických a jakostních parametrů produktů a služeb, další postup je stanoven v **předpisu P6-03 - Řízení údržby a pracovního prostředí**.

6.4.5 Související dokumentace k souboru kapitol 6

Soubory ve složkách QMS:

- Dokumentované postupy / Předpisy / P6-03 – Řízení údržby a pracovního prostředí
- Dokumentované postupy / Organizační normy / ON 5.5-01 - Organizační řád společnosti
- Dokumentované postupy / Pracovní postupy / PP6.2-01– Osnovy školení podle funkcí a profesí
- Související dokumenty / Plán investic
- Související dokumenty / Plán oprav a preventivních prohlídek
- Související dokumenty / Bezpečnost a hygiena práce
- Související dokumenty / Ekologie a odpady
- Související dokumenty / Plán oprav a preventivních prohlídek
- Související dokumenty / Popisy pracovní činnosti (PPČ)
- Záznamy / Přezkoumání QMS
- Záznamy / Monitorování procesů
- Záznamy / Tým jakosti
- Záznamy / Zdroje / Hodnocení zdrojů
- Záznamy / Kvalifikační karty
- Záznamy / Zdroje / Stanovení a přidělování zdrojů

Plány revizí budov, objektů, strojů a zařízení (Externí revizní technici)

Zákoník práce- ve znění posledního vydání

Aktuální Vyhlášky ČÚBP – vybrané části odpovídající zařízení společnosti, uvedeny v PC, složka QMS / Související dokumenty / Bezpečnost a hygiena práce

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

SOUBOR KAPITOL 7 - REALIZACE PRODUKTŮ

KAPITOLA 7.1 - PLÁNOVÁNÍ REALIZACE PRODUKTU

7.1.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat způsob plánování realizace produktu v rámci hlavních procesů - **Přezkoumání požadavků zákazníka a tvorba smlouvy Nakupování, Prodej a dodávání výrobku, Procesy skladování, výroby a realizace prodeje.**

Cílem této kapitoly je zabezpečit procesy potřebné pro realizaci produktu.

7.1.2 Oblast platnosti

Tato kapitola je závazná pro vedení společnosti.

7.1.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za plánování realizace produktu má **Jednatel společnosti**, spolupracuje **Obchodní ředitel**.

7.1.4 Plánování realizace produktu

Sortiment produktů a služeb je přehledně uveden v trvale aktualizované formě ve **Výrobním programu**, na webových stránkách společnosti www.kralovopolskasteel.cz.

Je zaměřen především na nákup, výrobu, skladování a prodej hutního materiálu.

V případě vlastní výrobní činnosti je proto v podmínkách společnosti možné plánování realizace produktu provádět **konkrétně až po obdržení závazné objednávky zákazníka nebo po podpisu obchodní smlouvy**, popsáno v Kap. 7.2 a v předpisu P7-08 - Prodej a dodávky, výroba, skladování.

Dodávky s Plánem kvality jsou popsány v Kap. 5.4, podrobně pak – v Předpisu P5-02, dále v Kap. 7.2 a 8.2.4.

Plánovací procesy, které **předcházejí** přezkoumání požadavků zákazníka, tvorbě smlouvy a realizaci produktu jsou pouze orientační a vztahují se:

- k **Orientačnímu marketingovému plánování zákaznických oblastí**
- k **Orientačnímu plánování dodavatelských oblastí**
- k **Orientačnímu plánování výrobních kapacit** vzhledem k následnému nabírání zakázek
- k **Orientačnímu plánování množství skladovaného materiálu, polotovarů a výrobků** vzhledem k následnému předpokládanému nabírání zakázek a prodeji ze skladu

Uvedené orientační plánovací procesy jsou blíže popsány **následovně**:

Orientační marketingové plánování řídí **Jednatel společnosti ve spolupráci s Obchodním ředitelem** formou **vlastní neřízené dokumentace**, poněvadž uvedená oblast je předmětem **know-how** společnosti a její záznamy jsou uváděny mimo běžně dostupnou oblast v systému managementu kvality.

Jedná se o plánování obchodního obsazení dosud neobsazených oblastí v tuzemsku i zahraničí s těmito výstupy:

- **Rozšíření seznamu potenciálních zákazníků**
- **Plán nových obchodních cest a kontaktů**
- **Udržení a rozšíření Seznamu stálých zákazníků**
- **Nové požadavky** zákazníků na užitné a jakostní parametry dosud obchodovaných produktů společnosti

Při této činnosti využívá **Jednatel společnosti a Obchodní ředitel** výsledků a výstupů z procesu **Monitorování požadavků zákazníka** podle Kap. 8.2.1.

Orientační marketingové plánování dodavatelských oblastí řídí **Jednatel společnosti** ve spolupráci s **Obchodním ředitelem** formou **vlastní neřízené dokumentace**, poněvadž uvedená oblast je předmětem **know-how** společnosti a její záznamy jsou uváděny mimo běžně dostupnou oblast v **QMS**.

Jedná se o plánování využití dosud nevyužitých dodavatelských oblastí v tuzemsku i v zahraničí s těmito výstupy:

- rozšíření **Seznamu potenciálních dodavatelů**
- **Plán nových obchodních cest a kontaktů**
- rozšíření **Seznamu vybraných dodavatelů (podle pracovního postupu PP7.4.1-02)**
- nové možnosti a dodavatelské kapacity dodavatelů

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
R. Jucha	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 7 Strana č. 28 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

Orientační plánování výrobních kapacit řídí **Vedoucí pracovník provozního útvaru** ve spolupráci s **Obchodním referentem**, který řeší konkrétní zakázku a **Pracovníkem technické kontroly**, z této činnosti si pořizuje **vlastní neevidované záznamy**. **Toto plánování** má zabezpečit dostatek **výrobní, kontrolní kapacity** pro případy velkého nárůstu objednávek zákazníků a je krátkodobé s výhledem maximálně **jeden měsíc**. **Výstupem z tohoto plánování je:**

- **plánování** kapacit na jednotlivá výrobní pracoviště
- **nákup** vstupního materiálu, polotovarů nebo výrobků ve vztahu k **Orientačnímu plánování množství skladovaného materiálu, polotovarů nebo výrobků**
- **výhled** ve spotřebě režijního materiálu, nástrojů, přípravků, měřidel a elektrické energie

Orientační plánování množství skladovaného vstupního materiálu, polotovarů a výrobků řídí **Obchodní ředitel** ve spolupráci s **Vedoucím pracovníkem provozního útvaru** a **Účetní**, z této činnosti si pořizuje **vlastní neevidované záznamy**.

Toto plánování má zabezpečit dostatek vstupního materiálu nebo jeho racionální zásoby ve skladu společnosti pro případy velkého nárůstu nebo poklesu objednávek zákazníků. **Toto plánování** je krátkodobé s výhledem maximálně **tři měsíce**. **Výstupem z tohoto plánování je:**

- nákup potenciálně nejpotřebnějšího materiálu na sklad
- nebo zahájení odprodeje zásob

KAPITOLA 7.2 – PŘEZKOUMÁNÍ POŽADAVKŮ ZÁKAZNÍKA A TVORBA SMLOUVY

7.2.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat procesy vztahující se k požadavkům zákazníka a vedoucí ke tvorbě smlouvy na prodej výrobku nebo provedení služby.

Cílem je přesné určení a přezkoumání požadavků zákazníka, které jsou zakotveny v obchodní smlouvě, současně se schopností dobré komunikace se zákazníkem při vyjasňování všech informací o produktu a vyjasňování stížností a reklamací zákazníka.

7.2.2 Oblast platnosti

Tato kapitola je závazná pro vedení společnosti a pro zaměstnance odpovědné za řízení obchodního procesu a tvorbu obchodní smlouvy – **Odpovědné oprávněné zaměstnance**, kteří jsou **Jednatelům společnosti** jmenováni. **To znamená**, že kromě **Obchodních referentů**, kteří řídí standardně procesy nákupu a prodeje, se podílí na této činnosti i další jmenovaní zaměstnanci v jiných funkcích..

7.2.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za přezkoumání požadavků zákazníka a proces tvorby smlouvy má – **Obchodní ředitel**, spolupracuje každý **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec v procesech prodeje a nákupu**.

7.2.4 Přezkoumání požadavků zákazníka a tvorba smlouvy

V této kapitole jsou uvedené procesy, odpovědnosti a organizační vazby popsány rámcově, detailní popis řízení tohoto procesu je uveden v předpisu **P7-04 – Procesy prodeje a nákupu**, následující články jsou výtahem z tohoto předpisu

7.2.4.1 Proces určování požadavků týkajících se produktu

V průběhu zahájení obchodního procesu zákazník **formou poptávky nebo vyhlášením výběrového řízení** stanoví základní požadavky na poptávaný produkt.

V předpisu P7-04 jsou detailně popsány činnosti **Odpovědného a oprávněného zaměstnance**, odpovědnosti a organizační vazby při určování požadavků na poptávaný produkt, včetně těch, které zákazník neuvedl.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
R. Jucha	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 7 Strana č. 29 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

7.2.4.2 Proces přezkoumání požadavků zákazníka na produkt

Přezkoumání požadavků zákazníka na produkt, po určení požadavků podle čl. 7.2.4.1 provádí po selekci a zaevidování poptávky **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec**, v rámci procesu **zpracování nabídky**, podle detailního postupu stanoveného v předpisu **P7-04**.

Písemně zpracovaná nabídka zákazníkovi je současně záznamem a dokladem o tom, že **společnost** provedla přezkoumání poptávky – požadavků zákazníka na produkt nebo službu.

Odpovědný a oprávněný zaměstnanec řídí výběr vhodné formy **nabídky**, pokud v podmínkách na výběrové řízení nejsou stanoveny **zvláštní požadavky na prezentaci nabídky společnosti**.

7.2.4.3 Proces tvorby smlouvy

Tento proces a řídí **Obchodní ředitel** ve spolupráci s **Odpovědným a oprávněným zaměstnancem**. **Ve společnosti** se ve vztahu k zákazníkovi používají **3 typy** smluvního vztahu odpovídající **Obchodnímu zákoníku**:

- **potvrzená objednávka**
- **běžná kupní smlouva**, vztahující se k dané objednávce, krátkodobá s jednorázovým nebo násobným plněním
- **smlouva o dílo**

Proces návrhu smlouvy řídí **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec**, kontroluje **Obchodní ředitel**.

Objednávka je přijímána zásadně písemnou formou, zpravidla faxovou zprávou. **Tato forma** je vždy po zákazníkovi požadována.

Přijetím a vzájemným potvrzením objednávky **Odpovědným a oprávněným zaměstnancem** již může vzniknout smluvní vztah u maloobjemových zakázek, a dále vzniká **zakázka**, kterou eviduje **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec**.

U větších obchodních případů je však nutné zpracovat návrh smlouvy, pokud již v poptávce nebo v podmínkách výběrového řízení zákazník nestanovil, že bude využito **jeho vlastní návrh smlouvy a smluvních podmínek**.

Po potvrzení návrhu smlouvy zákazníkem vznikne smlouva a ve smyslu **Obchodního Zákoníku** začíná zpravidla doba plnění, pokud **ve smlouvě** tato doba není určena jinak. **V případě**, že zákazník po obdržení návrhu **smlouvy dodatečně** vypracoval **svůj vlastní návrh** a zašle ho společnosti, přezkoumá **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec** oba návrhy. **Tento postup** je častý v případě, když společnost uspěje ve výběrovém řízení a zákazník předkládá vlastní návrh (zákaznické) **smlouvy**.

Pokud nejsou zjištěny rozpory, pak návrh smlouvy zpracovaný **zákazníkem** parafrázuje a nechá potvrdit **Jednatelům společnosti** a zašle ho zákazníkovi.

Další podrobný postup je stanoven v předpisu **P7-04**.

Případné změny po podepsání smlouvy ať z důvodů vzniklých na straně společnosti nebo u zákazníka, jsou řešeny **dodatkem ke smlouvě**, který řídí **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec**. **Činnost u dodatku** je řízena stejně jako u smlouvy.

Realizace- plnění smlouvy ze strany společnosti řídí **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec** ve spolupráci s **Vedoucím pracovníkem provozního útvaru**, další postup – viz Kapitola 7.5.

7.2.4.4 Proces komunikace se zákazníkem včetně řízení jeho reklamací

Proces komunikace se zákazníkem je ve společnosti soustředěn do těchto hlavních **oblastí**:

- **oblast dotazování zákazníků**, kteří zakoupili a instalovali produkt nebo využili službu společnosti,
 - na funkčnost a spolehlivost dotyčného produktu s cílem zabezpečit v příštích dodávkách ještě vyšší parametry spolehlivosti a kvality, odpovědi na tyto dotazy ze strany zákazníka se pak stávají podkladem pro proces **Monitorování a plnění požadavků zákazníka**, který je popsán v **Kapitole č. 8.2.1**, tuto činnost řídí **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec**, o výsledcích informuje **Obchodního ředitele**
- **na řízení zákaznických (pasivních) reklamací**, které se rozdělují na jakostní a nejakostní, tuto činnost přímo řídí **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec**, další postup je uveden v předpisu **P7-04**

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
R. Jucha	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 7 Strana č. 30 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

KAPITOLA 7.3 - NÁVRH A VÝVOJ PRODUKTU – komentář vyloučení procesu

Tato kapitola v návaznosti na čl. 7.3 normy ČSN EN ISO 9001 a v návaznosti na zdůvodnění v čl. 1.2 této Příručky kvality je vyloučena z QMS společnosti, poněvadž procesy návrhu a vývoje popisované normou nenachází v podmínkách typické obchodní a skladovací činnosti u hutního materiálu dosud uplatnění.

KAPITOLA 7.4 – NAKUPOVÁNÍ

7.4.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat **Proces nakupování** v podmínkách společnosti. **Podrobný** popis tohoto procesu je uveden v předpisu managementu kvality **P7-04 – Procesy prodeje a nákupu**.

Cílem je zajistit, aby nakupovaný výrobek nebo služba ve všech parametrech odpovídal podmínkám předepsaným a požadovaným společností ve smluvním vztahu pro nakupování.

7.4.2 Oblast platnosti

Procesy a postupy popsané v této kapitole platí pro **Obchodního ředitele** a pro jmenované **Odpovědné a oprávněné zaměstnance** v procesech prodeje a nákupu, kteří jsou pro řízení obchodních procesů jmenováni **Jednatel společnosti**, za pomoci **OS**.

7.4.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za přezkoumání požadavků zákazníka a proces tvorby smlouvy má – **Obchodní ředitel**, spolupracuje každý **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec v procesech prodeje a nákupu**.

7.4.4 Řízení procesu nakupování v podmínkách společnosti

Pro detailní postup, odpovědnosti a návaznosti v **Procesu nakupování** má společnost zpracován předpis **P7-04 – Procesy prodeje a nákupu**.

7.4.4.1 Proces nakupování a řízení Outsourcingu

Proces nakupování uplatňovaný ve společnosti přímo navazuje a působí na **Proces řízení poptávky**, viz předpis **P7-04 – Procesy prodeje a nákupu**, v němž je dále podrobně popsáno řízení **Outsourcingu**.

Proces hodnocení dodavatelů a rozsah a sortiment nakupovaných materiálů, polotovarů a služeb je popsán v pracovním postupu **PP7.4.1-02 - Hodnocení vybraných dodavatelů**.

Poptávka na dodavatele ze strany společnosti je tedy ve většině případů okamžitou a přímou reakcí na poptávku zákazníka společnosti.

Další postup je podrobně stanoven v předpisu **P7-04 – Procesy prodeje a nákupu**.

7.4.4.2 Informace o nakupování

Údaje potřebné pro řízení nákupu materiálu, polotovarů, výrobků a služeb jsou uváděny ve formuláři pro poptávkové řízení, formuláři pro objednávku a ve formuláři pro **smlouvu** nebo v jejich přílohách.

Vyplnění těchto údajů provádí **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec**, který současně provádí kontrolu správnosti po obsahové a formální stránce u poptávky a objednávky. **Správnost** zkontrolovaného návrhu **smlouvy** potvrzuje **Obchodní ředitel, resp. Jednatel společnosti** svým podpisem. **Podrobnosti**, organizační vazby a odpovědnosti jsou dále popsány v **P7-04**.

Odpovědný a oprávněný zaměstnanec dále sleduje, jak jsou údaje přezkoumávány obchodním partnerem – dodavatelem u kterého se má produkt nakupovat, a to ve stadiu nabídky a potvrzení objednávky, resp. **schvalování smlouvy**. **Získané** poznatky pak použije pro **bodové hodnocení dodavatele** podle **pracovního postupu PP7.4.1-02 – Hodnocení vybraných dodavatelů**.

Bodové hodnocení je následně podle jednotlivých dodavatelů z **PP7.4.1-01** zaznamenáváno v časovém sledování ve statistických souborech – viz **Kapitola 8.4**.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
R. Jucha	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

7.4.4.3 Ověřování nakupovaného produktu

U nakupovaných materiálů, polotovarů, výrobků a služeb se kontrolují následující parametry a uplatňují následující postupy:

- shoda skutečných parametrů dodávaného materiálu, polotovaru nebo výrobku s údaji uvedenými ve smlouvě, toto prověřování řídí v první fázi před realizací nákupu **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec**, k tomu využívá **metody ověřování**, která je po dohodě s dodavatelem zahrnuta předem do návrhu **smluvního vtahu**
- v případě odmítnutí dodavatele - aby tyto postupy byly zahrnuty do **smlouvy**, pak **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec** musí zajistit jejich splnění mimo rámec **smlouvy** dodavatele – při předávací přejímce nebo až po dodání nakupovaného produktu, přitom se jedná o postupy, které se provádí metodou **porovnávání údajů** uvedených ve **smlouvě** s průvodní dokumentací – hlavně s **inspekčními certifikáty (atesty) nebo prohlášeními o shodě**, tyto postupy jsou popsány v předpisu **P7-04**, nebo provedením **dodatečných zkoušek** podle kontrolních postupů řady **KP7.4.3-XY – pro vstupní kontrolu**, ve spolupráci s **Pracovníkem technické kontroly**
- ostatní varianty tohoto dílčího procesu jsou podrobně popsány v předpisu **P7-04**

Odpovědný a oprávněný zaměstnanec ve spolupráci s **Pracovníkem technické kontroly** řídí shromažďování všech dokumentů a záznamů o kvalitě, potřebných k vyhodnocení plnění **smlouvy** sjednané s dodavatelem.

7.4.4.4 Řízení reklamací vůči dodavateli (aktivních)

Při zjištění vad a neshod u nakupované dodávky, které byly zjištěny v průběhu dodávky nebo v průběhu přejímky nebo skladování řídí **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec** průběh reklamace vůči dodavateli ve spolupráci s **Pracovníkem technické kontroly**, podrobný postup je popsán v **P7-04**.

KAPITOLA 7.5 - PROCESY SKLADOVÁNÍ, VÝROBY A REALIZACE PRODEJE

7.5.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat proces realizace obchodního produktu a služby. Proces je dále podrobně popsán:

- v organizační normě **ON7.5-03 – Skladový řád**
- v předpisu managementu kvality **P7-08 - Prodej a dodávky, výroba, skladování**

Cílem je zabezpečit, aby proces realizace obchodního produktu a služeb uplatňovaný ve společnosti probíhal za řízených podmínek.

7.5.2 Oblast platnosti

Tato kapitola řídí především činnost:

- **Obchodního ředitele** odpovědného za celkové řízení procesu
- **Vedoucího pracovníka provozního útvaru** odpovědného za výrobní a realizační procesy
- **Odpovědného a oprávněného zaměstnance** odpovědného za procesy nákupu a prodeje
- **Pracovníka technické kontroly**

Rozsah platnosti je uveden:

- v předpisu managementu kvality **P7-08 - Prodej a dodávky, výroba, skladování**
- v Popisech pracovní činnosti uvedených funkcí

Část procesu je řízena za pomoci **OS**.

7.5.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnosti a pravomoci v řízení tohoto procesu má **Obchodní ředitel**.

7.5.4 Realizace prodeje a poskytování služeb

Proces je řízen výše uvedenými dokumentovanými postupy v čl. 7.5.1

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
R. Jucha	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

7.5.4.1 Validace procesů výroby a poskytování služeb – podle čl. 7.5.2 normy ČSN EN ISO 9001- komentář k vyloučení procesu

Ve společnosti nejsou v rámci procesu **Skladování, výroby a realizace prodeje** používány technologie a technologické operace (nebo zvláštní procesy), které by nebylo možné v jejich průběhu nebo po jejich ukončení měřit nebo monitorovat, proto **validace procesů** pro realizaci obchodního produktu a poskytování služeb **není** v tomto procesu obsažena, tyto procesy jsou **předmětem vyloučení** z procesů QMS společnosti, dále uvedeno v čl. 1.2.

7.5.4.2 Identifikace a sledovatelnost

Společnost zabezpečuje zachování shody produktu v průběhu procesu nákupu, skladování, expedice a instalace u zákazníka – viz čl. 7.5.4.4 a v průběhu jeho **dělení**– uvedeno v pracovním postupu, mimo jiné detailní identifikací – značením každé položky a zabezpečením zpětné dohledatelnosti každé položky ve vztahu k původnímu dodavateli a způsobu nákupu.

U polotovarů a výrobků, které jsou určeny k přímému prodeji nebo skladování se společnost snaží, pokud je to technicky možné, **udržet původní identifikační znaky od dodavatele** pevně spojené s výrobkem, např. ražení a barevné výkovky nebo trubek.

Za řízení této činnosti odpovídá **Vedoucí pracovník provozního útvaru**, spolupracuje **Skladník**, jejich činnost je kontrolována **Pracovníkem technické kontroly**, proces je podrobně popsán v předpisu **P7-08 a P8-10**. **Společnost** dále zabezpečuje identifikaci expedovaného produktu k zákazníkovi v souladu s požadavky uvedenými **ve smlouvě**. Pokud identifikace vyžaduje technické prostředky přesahující možnosti společnosti, např. speciální druhy ražení nebo popisu, řeší je společnost formou nákupu služby od specializované firmy. **Dokumenty související s procesem identifikace** - **Dodací listy, inspekční certifikáty (atesty)** aj. jsou popsány v předpisu **P7-08 a P8-10**.

7.5.4.3 Majetek zákazníka

V průběhu procesu **Skladování, výroby a realizace prodeje** se ve společnosti prakticky **nevyskytují případy**, kdy část dodávky zákazník pokrývá vlastní subdodávkou, i když v případě požadavku na dělení vlastního materiálu tato možnost teoreticky existuje.

V tomto případě **zákaznické subdodávky** je pohlíženo na výrobky dodané zákazníkem jako na výrobky vlastní zakoupené společností a podléhají stejným zásadám manipulace, identifikace a zachování shody.

7.5.4.4 Zachování shody produktu a ochrana produktu

Společnost zachovává a udržuje shodu všech polotovarů a výrobků v průběhu procesu **Skladování, výroby a realizace prodeje** až po dodání k zákazníkovi:

- řízením detailní identifikace podle čl. 7.5.4.2 této Kapitoly
- **dodržováním** ustanovení všech zákonných vyhlášek a předpisů, které stanoví v **technických požadavcích na výrobky** povinnost organizací dodržovat shodu výrobků s právními předpisy nebo normami a vydávat o této shodě příslušná prohlášení

Společnost dále řídí, kontroluje a uchovává v souladu s **ON4.2-01 - Spisovým a skartačním řádem** všechny dokumenty a záznamy týkající se kvality nakupovaného, skladovaného a prodáváného produktu – viz **Seznam** uvedený ve **Spisovém a skartačním řádu**. Na **vystavování** vlastních dokumentů spolupracuje **Pracovník technické kontroly** a **Vedoucí pracovník provozního útvaru**, hlavní odpovědnost má **Obchodní ředitel**. Na **uchovávání** v souladu se **Spisovým a skartačním řádem** spolupracují všichni **Odpovědní a oprávnění zaměstnanci**.

Zachování shody je dále předmětem vlastní vstupní a výstupní kontroly – viz Kap. 7.4 a 8.2.4, dále uvedeno v **Kontrolních postupech** – viz řada **KP7.4.3-XY, KP8.2.4-XY**.

Způsob ochrany v průběhu skladování, expedice a dodávání hotového výrobku je podrobně popsán v předpisu managementu kvality **P7-08** a je pro každý obchodní případ řešen individuálně již v přezkoumání poptávky zákazníka v **Kap. 7.2. Používané** metody skladování, ložení resp. balení jsou běžné a obvykle používané pro ocelové výrobky a jsou popsány v organizační **normě ON7.5-03 - Skladový řád**. **Zvláštní** pozornost je věnována ochraně povrchů produktů z korozivzdorných ocelí a barevných kovů.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
R. Jucha	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KAPITOLA 7.6 – ŘÍZENÍ MĚŘIDEL A METROLOGICKÝCH PROCESŮ

7.6.1 Účel a cíl

Účelem je popsat řízení a udržování měřidel, včetně jejich kalibrace. **Pro podrobné řízení procesu** je ve společnosti zpracován předpis managementu kvality **P7-09 - Řízení měřidel a metrologických procesů**. **Cílem je:**

- **prokázat** prostřednictvím měřidel shodu výrobků nebo služeb s požadavky uvedenými v kupní smlouvě nebo smlouvě o dílo se zákazníkem
- **dále zabezpečit** plnění ustanovení **platných zákonů a vyhlášek. o metrologii** a dalších dokumentů týkajících se metrologie v podmínkách působnosti společnosti

7.6.2 Oblast platnosti

Postupy uvedené v této kapitole jsou závazné pro všechny zaměstnance společnosti, kteří používají nebo zabezpečují měřidla společnosti a řídí metrologické procesy za pomoci **OS**.

7.6.3 Odpovědnost a pravomoci

Odpovědnost za řízení činností spojených se zabezpečováním měrového pořádku a za nakupování měřidel má **Obchodní ředitel**, spolupracují **Zaměstnanec odpovědný za metrologii a měřidla** (kumulovaná funkce s **Pracovníkem technické kontroly**) a **Vedoucí pracovník provozního útvaru**, **Jejich povinnosti** a odpovědnosti, včetně odpovědností **uživatelé měřidla**, jsou podrobně stanoveny v předpisu **P7-09**:

7.6.4 Řízení měřidel a jejich kalibrace

Ve smyslu platného **Zákona o metrologii** a souvisejících vyhlášek, kterými se provádí **zákon o metrologii**, se ve společnosti používají v souvislosti s měřením **produktu**:

- **Stanovená pracovní měřidla** (zpravidla váhy)
- **nestanovená pracovní měřidla, dále jen Pracovní měřidla** pro měření rozměrů, která nejsou etalonem ani stanoveným měřidlem
- **Orientační měřidla**

Způsob identifikace a označování měřidel řídí **Zaměstnanec odpovědný za metrologii a měřidla** a spolupracuje **Vedoucí pracovník provozního útvaru** - podle předpisu **P7-09**:

7.6.4.1 Postup pro kalibraci měřidel a řízení neshody

Detailní postup je popsán v předpisu **P7-09**.

Ve společnosti jsou řízeny procesy:

- **prvotní – výchozí kalibrace**
- **opakované kalibrace (rekalibrace)**

Jedná se o výhradně externě zabezpečovanou kalibraci formou **OS** - nákupu služby podle **Kap. 7.4**.

Požadavky na ověření - kalibraci stanovených měřidel uplatňuje **Zaměstnanec odpovědný za metrologii a měřidla** ve spolupráci s **Vedoucím pracovníkem provozního útvaru** v souladu a v termínech stanovených **vyhláškou Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a zkušebnictví**, a podle **Seznamu měřidel**, která podléhají pravidelnému ověřování, které vydává **ÚNMZ** a ve spolupráci s externí firmou (**OS**).

Zaměstnanec odpovědný za metrologii a měřidla sleduje a řídí platnost kalibrace a vede jejich evidenci a řídí procesy uplatňované u neshodného měřidla.

Řízení neshodných měřidel podléhá postupu stanovenému v **Kap. 8.3** a v předpisu managementu kvality **P8-10**.

Neshodné měřidlo je uchováváno **Zaměstnancem odpovědným za metrologii a měřidla** na odděleném a k tomu vyhrazeném místě, výrobky nebo procesy měřené předtím tímto neshodným měřidlem podléhají následující **proceduře**:

Pracovník technické kontroly ve spolupráci s **Vedoucím pracovníkem provozního útvaru** zahajuje a řídí s okamžitou platností po zjištění, **proces Neshodného produktu** podle **Kap. 8.3** u měřených výrobků v případě, že uvedený výrobek nebo skupina výrobků nebo konkrétní zakázka **byla měřena neshodným nebo poškozeným měřidlem** nebo měřidlem mimo kalibrační stav.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
R. Jucha	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 7 Strana č. 34 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

7.6.4.2 Nákup měřidel a metrologických služeb

Obchodní ředitel odpovídá za metrologické zabezpečení metrologického projektu – na obchodní zakázku s atypickými požadavky na měření, která musí být předem přezkoumána, zda výkon realizace je **zabezpečen z metrologického hlediska**.

Pořizování nových měřidel se uskutečňuje v následujících **případech**:

- **když zákazník** předloží ve smluvní dokumentaci nové nebo zpřísněné požadavky na rozsah a způsob měření
- **při zavádění** nového, dosud nepoužívaného kontrolního postupu, kdy je požadavek na měření specifikován v návodu nového přístroje nebo zařízení např. v **Plánu kvality** (kontrol a měření) zákazníka
- **při zjištění** fyzického opotřebení nebo morálního zastarání dosud používaného měřidla

Požadavky na pořízení nového měřidla řídí a realizuje **Obchodní ředitel ve spolupráci se Zaměstnancem odpovědným za metrologii a měřidla**.

Postup nákupní činnosti u měřidel a metrologických služeb je podrobně popsán v předpisech **P7-04**. Tento postup platí rovněž pro nákup externích metrologických služeb (**OS**).

7.6.4.3 Používání měřidel, výdej, skladování a transport

Povinnosti Zaměstnance odpovědného za metrologii a měřidla a přímého uživatele při používání, výdeji, skladování a transportu **měřidel** jsou uvedeny v předpisu **P76-09**, mimo ně je povinen vykonávat následující **činnosti**:

- **veškerá měřidla** skladuje výhradně na k tomu vyčleněném místě a to takovým způsobem, aby byla zajištěna **stálost uchování jeho metrologických vlastností** a schopnost použití, pokud jsou v technické dokumentaci předepsány zvláštní podmínky pro skladování, řídí jejich dodržování
- **pokud Zaměstnanec odpovědný za metrologii a měřidla nebo Přímý uživatel** zjistí, že při skladování nebo manipulaci s měřidly došlo k **poškození** nebo ke ztrátě metrologických vlastností, je **povinen** o této skutečnosti uvědomit **Vedoucího pracovníka provozního útvaru**

7.6.5 Související dokumentace k souboru kapitol 7

Soubory ve složkách QMS :

- Dokumentované postupy / Organizační normy / :
 - ON4.2-01 – Spisový a skartační řád
 - ON5.5-01 - Organizační a pracovní řád
 - ON7.5-03 – Skladový řád
- Dokumentované postupy / Předpisy / :
 - P4-01 – Zásady QMS společnosti a řízení dokumentace
 - P5-02 - Plánování systému managementu kvality
 - P7-04 - Procesy prodeje a nákupu
 - P7-08 - Prodej a dodávky, výroba, skladování
 - P7-09 - Řízení měřidel a metrologických procesů
 - P8-10 - Proces mezioperační a výstupní kontroly, neshody a zlepšování
- Dokumentované postupy / Pracovní postupy / :
 - PP6.2-01– Osnovy školení podle funkcí a profesí
 - PP7.4.1-02 - Hodnocení vybraných dodavatelů
- Dokumentované postupy / Kontrolní postupy / :
 - KP7.4.3-XY– řada kontrolních postupů pro vstupní kontrolu
 - KP8.2.4-XY - řada kontrolních postupů pro mezioperační a výstupní kontrolu
- Záznamy / Statistická analýza / Hodnocení dodavatelů
- Záznamy / Statistická analýza / Měření spokojenosti zákazníka
- Záznamy / Tým jakosti

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
R. Jucha	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

SOUBOR KAPITOL 8 - MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

KAPITOLA 8.1 – ÚVOD

V následujících kapitolách jsou zpracovány a popsány odpovědnosti, organizační vazby, návaznosti a řízení procesů, které společnost plánuje a používá pro zabezpečení **shody produktu, systému managementu kvality a jeho neustálé zlepšování** v souvislosti s požadavky zákazníka a normy ČSN EN ISO 9001.

KAPITOLA 8.2 - MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ

K A P I T O L A 8.2.1 - MONITOROVÁNÍ POŽADAVKŮ ZÁKAZNÍKA

8.2.1.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat proces monitorování požadavků zákazníka ve smyslu jeho průběžného hodnocení, monitorování a měření v podmínkách společnosti.

Cílem je zabezpečit proces plnění požadavků zákazníka podle **Kap. 5.2** a trvale podchytit vnímání zákazníka a názor na průběžné plnění jeho požadavků ze strany společnosti.

8.2.1.2 Oblast platnosti

Řízení tohoto procesu je závazné pro **Obchodního ředitele a Odpovědného a oprávněného zaměstnance**.

8.2.1.3 Odpovědnost a pravomoci

Za řízení tohoto procesu má hlavní odpovědnost **Obchodní ředitel, spolupracují Odpovědný a oprávněný zaměstnanec**.

8.2.1.4 Monitorování požadavků zákazníka

Společnost řídí proces monitorování požadavků a spokojenosti zákazníka dvojím způsobem:

- **v návaznosti** na marketingový průzkum formou **dotazování zákazníků**
- **měřením** spokojenosti zákazníka za pomoci **indexové metody** zpracované na podkladě účetně ekonomických výsledků tržeb a fakturace podle jednotlivých zákazníků

8.2.1.4.1 Návaznost na marketingový průzkum

V návaznosti na Kap. 5.4 a 7.1 řídí **Obchodní ředitel** ve spolupráci s **Obchodními referenty** na podkladě výsledků **Orientační marketingové plánování** s výstupy:

- **Rozšíření** seznamu potenciálních zákazníků
- **Plán** nových obchodních cest a kontaktů
- **Udržení** a rozšíření **Seznamu stálých zákazníků**
- **Nové** požadavky zákazníků na užité a jakostní parametry dosud dodávaných obchodních produktů společnosti

Přitom volí formu běžného telefonického dotazování nebo poznatků z osobního styku na jakost výrobků a služeb dodávaných společností a průběžně doplňuje a aktualizuje seznam zákazníků. **Z této činnosti si pořizuje vlastní záznamy**, které projednává na **Týmu jakosti**. **Tyto záznamy jsou ve společnosti považovány za důvěrné údaje marketingového charakteru, proto je volena forma vlastních záznamů**. **Obchodní ředitel** jako metodu záměrně nepoužívá písemných dotazníků zasílaných zákazníkům, poněvadž tato forma zákazníky v minulosti ve většině případů obtěžovala a odrazovala od spolupráce.

8.2.1.4.2 Měření spokojenosti zákazníka

Společnost má zaveden způsob měření spokojenosti zákazníka indexovou metodou, která vychází ze skutečnosti, že jen spokojený zákazník, jehož požadavky na výrobek nebo službu jsou průběžně plněny, svoji obchodní spolupráci se společností v průběhu roku i v následujících letech **trvale udržuje nebo rozvíjí**.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 8 Strana č. 36 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

Jednoznačným a prokazatelným dokladem zájmu zákazníka jsou účetně doložené roční tržby, počet objednávek a na druhé straně negativním ukazatelem jsou evidované reklamace a stížnosti zákazníka.

Z těchto vstupů vychází indexová metoda Měření spokojenosti zákazníka, která je vyjádřena Indexem spokojenosti. Tento index neslouží podle své hodnoty k porovnání spokojenosti mezi jednotlivými zákazníky, ale jeho hodnota se sleduje a porovnává meziročně pouze pro jednoho zákazníka a sleduje se její růst nebo pokles. Index spokojenosti je pak dán vztahem:

$$IS = (O_{TR} \times P_Z) \times 0,001 - P_R \times 0,5$$

Kde :

IS je bezrozměrný index spokojenosti

OTR je objem tržeb sledovaného zákazníka za hodnocený rok v tis. Kč

PZ je počet samostatných fakturovaných zakázek sledovaného zákazníka

PR je počet registrovaných reklamací nebo stížností sledovaného zákazníka

Obchodní ředitel hodnotí spokojenost zákazníka vždy ke známým účetním výsledkům k 31.12. uplynulého kalendářního roku, s výsledky seznamuje Tým jakosti na jeho zasedání po účetní uzávěře v novém roce. Při této činnosti spolupracuje Představitel managementu a Účetní, která využívá podkladů účetní evidence a výsledky pak shrnuje do dokumentu Měření spokojenosti zákazníka, viz IS soubory ve složce Záznamy / Statistická analýza / Měření spokojenosti zákazníka.

KAPITOLA 8.2.2 - PROCES INTERNÍCH AUDITŮ

8.2.2.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat řízení interních auditů v podmínkách společnosti.

Cílem je zabezpečit trvalé přezkoumání systému managementu kvality z hlediska jeho funkce, uplatňování a udržování a zlepšování.

8.2.2.2 Oblast platnosti

Tato kapitola platí pro vedení společnosti za pomoci OS.

8.2.2.3 Odpovědnost a pravomoci

Za řízení interních auditů odpovídá Jednatel společnosti.

8.2.2.4 Požadavky na řízení interních auditů formou OS

Jednatel společnosti ve spolupráci s PM řídí Proces interních auditů formou nákupu služby od externí nezávislé firmy – formou OS, vzhledem k tomu, že společnost nemá dostatek personálních zdrojů pro vytvoření vlastní skupiny interních auditorů.

Roční plán interních auditů (RPIA) – rámcový, předmět, četnost a metody auditu

Auditor - externí firma zpracovává na začátku kalendářního roku rámcový Roční plán interních auditů, který schvaluje PM a ukládá ho do složky v PC, soubory QMS / Související dokumenty / RPIA.

Při tvorbě Ročního plánu interních auditů je po externím auditorovi požadováno, aby každá Kapitola Příručky kvality, resp. článek normy ČSN EN ISO 9001 vázaný na skupinu vzájemně navazujících procesů, byl podroben internímu auditu alespoň jedenkrát za rok. Smluvně vázaný externí auditor používá předem připravené formuláře „Zpráva z auditu“ v souladu s ČSN EN ISO 19011, které jsou zpracovány pro příslušné články a procesy normy ČSN EN ISO 9001 a obsahují otázky ke zjištění současného stavu. Doporučený formulář je uveden v souboru QMS / Související dokumenty / Seznam a vzory formulářů / Vzory formulářů. Na Týmu jakosti je vždy naplánován program následujícího interního auditu, zejména v případech, kdy je potřeba podrobit auditu dílčí procesy nebo části procesu a výchozí Roční plán interních auditů toto podrobně nestanoví.

Průběh Interního auditu, kriteria hodnocení

Interní audit probíhá zpravidla při jednání Týmu jakosti společnosti. V případě nalezení neshodného postupu nebo neshodné části některého procesu QMS je podle uvážení Představitele managementu a v souladu s Kapitolou 8.5 vystaveno v případě zjištění:

- systémové - procesní neshody Opatření k nápravě

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 8 Strana č. 37 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

- neshody produktu **Protokol o neshodě** se zapracovaným **Opatřením k nápravě**
- drobné neshody nebo koncepční neshody **úkol z Týmu jakosti**

Při následném auditu je také ověřováno odstranění neshod, které byly zjištěny při předchozích auditech a současně je vyhodnocována účinnost přijatých **Opatření k nápravě**.

Zpráva z auditu je dokumentována přednostně v PC formě pod adresou Záznamy / Interní audit a dále v **Zápisu z jednání Týmu jakosti** jako zvláštní odstavec, následná kontrola plnění je dokumentována rovněž v **Zápisu z jednání Týmu jakosti**.

Odpovědnost za kontrolu plnění Opatření k nápravě nebo úkolu má **Představitel managementu** v souladu s **Kapitolou 8.5**.

Neplánované auditu

O provedení neplánovaných interních auditů ve společnosti rozhoduje **Jednatel společnosti nebo PM** v těchto případech:

- při nárůstu počtu a rozsahu zákaznických (pasivních) reklamací
- v případě opakovaných stížností zákazníků
- při zásadních změnách v dokumentaci **QMS**
- při zásadních organizačních změnách ve společnosti

Audity u dodavatelů

Audity systému managementu kvality u dodavatelů jsou řízeny podle stejných zásad jako interní auditu.

Obchodní ředitel nebo PM dohodne termín auditu s **Představitelem managementu** nebo s vedením dodavatelské firmy a **zašle dotazník auditora** – viz PC, složka **QMS / Související dokumenty / Seznam a vzory formulářů / Vzory formulářů / T.č. KS-QMS-12– Dotazník auditora pro externí audit**, této firmě **dva týdny** před předpokládaným termínem auditu.

Vyplněný dotazník ukládá **PM** do PC, složka **QMS / Záznamy / Audity u dodavatelů** v elektronické formě.

V případě, že prověřovaná dodavatelská společnost má zaveden nebo zavádí systém managementu kvality **podle jiných norem**, než jsou normy řady **ISO 9000**, vyžádá si **PM** zapůjčení této normy u dodavatele společně s **Příručkou kvality dodavatele** a pak při jednání **Týmu jakosti** posoudí příbuznost a rozsah procesů **QMS** této normy a rozhodne o dalším postupu.

KAPITOLA 8.2.3 - MONITOROVÁNÍ PROCESŮ MANAGEMENTU KVALITY

8.2.3.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat způsob monitorování a měření procesů v podmínkách společnosti.

Cílem je prokázat, že procesy společnosti podle **Kap. 4.1** dosahují plánovaných výsledků v návaznosti na jejich plánování podle **Kap. 5.4**.

8.2.3.2 Oblast platnosti

Tato kapitola platí pro procesy řízené vedením společnosti.

8.2.3.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost za řízení tohoto procesu má **Představitel managementu**.

8.2.3.4 Monitorování procesů

Všechny procesy, které jsou popsány v **Kap. 4.1** a v návaznosti na jejich plánování podle **Kap. 5.4**, odkud jsou vstupy pro monitorování získávány, jsou monitorovány za pomoci záznamového dokumentu – viz PC, soubory ve složce **QMS / Záznamy / Statistická analýza / Monitorování procesů**.

Tento záznamový dokument hodnotí **Představitel managementu - jedenkrát ročně**, současně s **Přezkoumáním QMS** podle **Kap. 5.6** a výsledky **Monitorování procesů** předkládá na následujícím **Týmu jakosti** současně se zprávou z **Přezkoumání QMS**.

Monitorování provádí **Představitel managementu** současně s hodnocením úrovně jednotlivých procesů podle **Kap. 4.1**, u každého procesu formou přidělení bodů, **podle uvedených kritérií stanovených 1x ročně na Týmu jakosti**, s pomocí následujících **parametrů**:

- **každému** existujícímu procesu je u **výchozího roku** hodnocení udělen **index 1**

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 8 Strana č. 38 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

Index se násobí měřícím koeficientem:

- pokud byl proces porovnání s předchozím rokem rozvíjen podle jednotlivých kritérií **kvantitativně**, je mu přidělen koeficient od **1,0 do 1,2**
- pokud došlo **ke zlepšení kvality** procesu v porovnání s předchozím rokem podle jednotlivých kritérií, je mu přidělen koeficient od **1,0 do 1,4**
- pokud byl proces **kvantitativně na nižší úrovni** v porovnání s předchozím obdobím je mu přidělen podle jednotlivých kritérií koeficient od **0,99 do 0,8**
- pokud došlo **ke zhoršení kvality** procesu v porovnání s předchozím rokem, je mu přidělen podle jednotlivých kritérií koeficient od **0,99 do 0,6**

Výsledný index je výsledkem součinu velikosti **počátečního (předchozího) dosaženého indexu za minulý rok** a všech následujících stanovených koeficientů.

Hodnotí se a porovnává velikost výsledného indexu u každého procesu mezi jednotlivými hodnotícími obdobími (roky) a stanoví se tendence meziročního růstu (+) nebo poklesu (-), dále se doplňuje míra efektivity procesu podle zvoleného parametru.

KAPITOLA 8.2.4 - PROCESY KONTROLY PRODUKTU

8.2.4.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat řízení procesu monitorování a měření obchodního produktu, konkrétně v podmínkách společnosti řízení vstupní, mezioperační a výstupní kontroly skladovaného a obchodovaného produktu. **Pro podrobné řízení procesu** jsou ve společnosti používány následující dokumentované postupy:

- předpis managementu kvality **P8-10 – Proces mezioperační a výstupní kontroly, neshody a zlepšování**
- řada kontrolních postupů **KP7.4.3-XY –pro vstupní kontrolu**
- řada kontrolních postupů **KP8.2.4-XY – pro mezioperační a výstupní kontrolu**

Cílem je zajistit, aby všechny požadavky na výrobek nebo službu stanovenou zákazníkem v příslušné smlouvě byly splněny.

8.2.4.2 Oblast platnosti

Tato Kapitola platí v celém rozsahu pro všechny zaměstnance společnosti, kteří řídí kontrolu obchodovaného produktu nebo kontrolní procesy, které tuto kontrolu podporují, rovněž za pomoci **OS**.

8.2.4.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost v řízení tohoto procesu má **Pracovník technické kontroly**, spolupracuje **Odpovědný a oprávněný zaměstnanec z procesy nákupu a prodeje**.

Při řízení procesu kontroly produktu jsou obě uvedené funkce nezávislé na procesu realizace obchodního produktu a podléhají pouze rozhodnutím **Obchodního ředitele**.

8.2.4.4 Vstupní, mezioperační a výstupní kontrola

Pro řízení vstupní, mezioperační a výstupní kontroly má společnost zpracován předpis managementu kvality **P8-10 – Proces mezioperační a výstupní kontroly, neshody a zlepšování**, v němž jsou popsány podrobně odpovědnosti, organizační vazby, dále využívá systém **Kontrolních postupů** –ve kterých jsou detailně stanoveny kroky a operace při kontrolách produktu, včetně postupu řešení neshod a záznamů o kontrole. **Přílohu** tvoří v případech, kde je to účelné a důležité „**Plán kontroly a matice kontrolních operací**“. **Tyto Kontrolní postupy** jsou zpracovány pro jednotlivé skupiny výrobků, které jsou v **Dodavatelském programu společnosti**. **Kontrolní postupy** jsou dále stanoveny pro jednotlivá **Kontrolní místa** v areálu společnosti. **V rámci procesu výstupní kontroly uvolnění výrobku** po provedené kontrolní operaci schvaluje **Pracovník technické (resp. jeho zástupce)**, v této činnosti a procesu je **nezávislým subjektem** a podléhá pouze **Obchodnímu řediteli**.

Jako důkaz o shodě parametrů výrobku nebo služby s přejímacími kritérii přejímá **společnost** pro zákazníka inspekční certifikáty (atesty) dodavatele v provedení podle **ČSN EN 10204** nebo prohlášení o shodě podle **ČSN EN ISO/IEC 17050** a jejich ověřené kopie předává zákazníkům. **Originály** těchto dokumentů od dodavatele, resp. kopie, uchovává **Pracovník technické kontroly**, **dobu uchovávání** je stanovena v organizační normě – **ON4.2-01 - Spisovém a skartační řádu** a je v souladu se zněním

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

KRÁLOVOPOLSKÁ STEEL, s.r.o.	PŘÍRUČKA KVALITY (Quality Manual)	Vydání : 2 Revize : 0	Kapitola : 8 Strana č. 39 z 41
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

zákonných norem, které stanoví technické požadavky na výrobky. Další postup při řízení procesu kontroly obchodního produktu a služby je podrobně popsán v předpisu **P8-10**.

KAPITOLA 8.3 - PROCES NESHODNÉHO PRODUKTU

8.3.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je stanovit postup pro řízení neshodného produktu. **Podrobný postup** při řízení tohoto procesu je popsán v předpisu managementu kvality **P8-10 – Proces mezioperační a výstupní kontroly, neshody a zlepšování**.

Cílem je zabezpečit proces, který zajišťuje, že neshodné materiály, polotovary, výrobky nebo služby nebudou nevhodně použity nebo instalovány u zákazníka.

8.3.2 Oblast platnosti

Tento postup platí pro řízení neshodných materiálů, polotovarů, výrobků nebo postupů zjištěných společností v kterékoliv fázi řešení realizace obchodního případu, rovněž za pomoci **OS**.

8.3.3 Odpovědnost a pravomoci

Za zjištění a identifikaci neshodného materiálu, polotovaru, výrobku nebo procesu a **okamžité nahlášení** této neshody **Pracovníkovi technické kontroly odpovídají všichni zaměstnanci společnosti**.

Za dokumentaci a hodnocení neshody odpovídá **Pracovník technické kontroly ve spolupráci s Obchodním ředitelem**.

Za oddělení neshodných materiálů, polotovarů, výrobků a služeb a **uložení** do vyčleněných prostor na **Kontrolních místech** odpovídají **všichni zaměstnanci pověřeni kontrolou kvality (samokontrolou)**.

Za vypořádání neshodného produktu ve smyslu **Obchodního zákona** odpovídá **Obchodní ředitel**.

8.3.4 Řízení procesu

Při řízení neshodného výrobku jsou rozlišovány **tyto postupy**:

- **zákaznické (pasivní) reklamace** je řízena v případě zjištění neshodné dodávky materiálu, polotovaru nebo výrobku **zákazníkem** po dodání, respektive instalaci, **řízení** je popsáno v **Kapitole 7.2**
- **aktivní reklamace na dodavatele**, týká se neshodných výrobků zaviněných dodavateli, její řízení je popsáno v **Kap. 7.4**
- **řízení vlastních** neshodných výrobků nebo procesů vzniklých uvnitř společnosti je popsáno v této kapitole, podrobně v předpisu **P8-10**

Aktivní a pasivní reklamace jsou zaznamenávány pro dokladování aktuálního stavu a způsobu řešení do sešitu **„Seznam aktivních reklamací“** a **„Seznam pasivních reklamací“**, vedení sešitu v tištěné nebo v **PC** formě je popsáno v **P8-10**.

Postup při identifikaci a oddělení neshodných produktů

Materiály, polotovary nebo výrobky, které vykazují neshodu oproti parametrům předepsaným v **obchodní smlouvě**, v kterékoliv fázi zakázky a vznikly v důsledku činnosti uvnitř společnosti, jsou neprodleně po jejich zjištění identifikovány – **označeny a odděleny od ostatních shodných výrobků** do speciálně určených prostor **„Místa pro neshodné výrobky“** na každém **Kontrolním místě – viz výkres „Dispozice skladu“**. Tato činnost je blíže popsána v **Kontrolních postupech**. Pokud je **zjištěn** neshodný řídicí proces, který by vedl ve svých důsledcích ke vzniku **neshodné dodávky** u zákazníka, je tato neshoda odstraněna **okamžitě**, bez zbytečných průtahů, formou okamžité revize příslušného dokumentovaného postupu. **Za tuto činnost** odpovídá **Obchodní ředitel ve spolupráci s Vedoucím pracovníkem provozního útvaru a Pracovníkem technické kontroly** podle svého stanoveného rozsahu řídicí činnosti.

Postup při přezkoumání neshodných výrobků a konečném rozhodnutí

Přezkoumání neshodných výrobků nebo procesů je nutné provést co nejrychleji, okamžitě po jejich zjištění – identifikaci a oddělení, podrobný postup je stanoven v předpisu **P8-10**.

Konečné rozhodnutí a vyrovnání řídí **Obchodní ředitel**.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

Zamezení opakovaného výskytu

Pro zamezení opakovaného výskytu řídí činnost **Obchodní ředitel** ve smyslu **Kapitoly 8.5** formou **Opatření k nápravě (ON)** a to v těchto případech:

- při četnosti výskytu **více než 3X** u **okamžitě odstranitelné neshody**, která se řeší operativním způsobem
- při četnosti výskytu **více než 1x** u neshody řešené **Protokolem o neshodě (PON)**

KAPITOLA 8.4 - ANALÝZA DAT

8.4.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat řízení analýzy dat z **QMS** v podmínkách společnosti.

Cílem je zabezpečit proces analýzy důležitých dat **systému managementu kvality** tak, aby bylo v podmínkách společnosti umožněno jeho udržování a zlepšování.

8.4.2 Oblast platnosti

Analýza dat platí především pro vedení společnosti.

8.4.3 Odpovědnost a pravomoci

Hlavní odpovědnost v řízení analýzy údajů má **Představitel managementu**.

8.4.4 Analýza dat v podmínkách společnosti

Analýza dat v podmínkách společnosti je směřována hlavně do oblasti používání statistických a analytických metod, které poskytuje program **Microsoft Excel** a jeho příbuzné verze. **Využívá se** hlavně znázornění a uchovávání dat a údajů za pomoci časových znázornění závislostí s použitím různých diagramů, nejčastěji **sloupcových diagramů s časovým průběhem a možností korelace a předpovědi**, dále je k dispozici znázornění **četnosti výskytu podle zvolených tříd výskytu v Paretově rozložení**.

Analyzována je Spokojenost zákazníka v závislosti na vstupech podle **Kap. 8.2.1 – viz PC, soubor ve složce QMS / Záznamy / Měření spokojenosti zákazníka**, analyzuje se časový průběh **indexu Is**.

Dále je analyzováno Hodnocení dodavatelů podle pracovního postupu **PP7.4.1-02 - Hodnocení vybraných dodavatelů** z hlediska časového vývoje bodového hodnocení jednotlivých dodavatelů.

K dispozici jsou Paretovy diagramy pro analýzu většího počtu hodnot vybraných **výrobních parametrů**, hlavně z hlediska přesnosti problematických a obtížně dosažitelných parametrů nebo vlastností důležitých dodávaných výrobků.

Monitorování procesů je analyzováno dlouhodobým vývojem indexů – **viz Kap. 8.2.3**, se vstupy podle souboru **QMS / Záznamy / Monitorování procesů** v časové závislosti, resp. vývoj nákladů na zdroje **QMS**. **Veškerá analýza** je vedena v **PC**, soubory **QMS / Záznamy / Statistická analýza**.

KAPITOLA 8.5 - ZLEPŠOVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

8.5.1 Účel a cíl

Účelem této kapitoly je popsat proces neustálého zlepšování v podmínkách společnosti. **Podrobné řízení procesu** je popsáno v předpisu managementu kvality **P8-10 – Proces mezioperační a výstupní kontroly, neshody a zlepšování**.

Cílem je neustálé zlepšování **QMS** hlavně formou **Opatření k nápravě, Preventivních opatření (Opatření k prevenci)** a plněním úkolů z **Týmu jakosti**.

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012

8.5.2 Oblast platnosti

Popsané postupy pro řízení **Opatření k nápravě**, **Opatření k prevenci**, **Týmu jakosti** jsou závazné pro **vedení společnosti**.

8.5.3 Odpovědnost a pravomoci

Právo vystavovat **Opatření k nápravě** a **Opatření k prevenci** mají **Jednatel společnosti**, **Obchodní ředitel** a **Představitel managementu**.

8.5.4 Proces neustálého zlepšování

Postup pro řízení **Opatření k nápravě** a **Opatření k prevenci** je popsán v předpisu managementu kvality **P8-10 – Proces mezioperační a výstupní kontroly, neshody a zlepšování**. **Přitom je zabezpečeno**, že zlepšování systému managementu kvality se dosahuje využíváním **Politiky kvality**, **Cílů kvality**, výsledků z **Interních a Externích auditů**, **Přezkoumání QMS**, **Preventivních opatření** a **Opatření k nápravě** a **plněním úkolů z Týmu jakosti**.

Činnost Týmu jakosti je popsána v čl. 4.1.5 a 5.4.4.2.

8.5.5 Související dokumentace k souboru kapitol 8

ČSN EN ISO 19011 – Směrnice pro auditování systému managementu jakosti

ČSN EN ISO/IEC 17050 - Posuzování shody - Prohlášení dodavatele o shodě

ČSN EN 10204 – Kovové výrobky – Druhy dokumentů kontroly

Soubory ve složkách QMS:

- Dokumentované postupy / Předpisy / :
 - P4-01 – Zásady QMS společnosti a řízení dokumentace
 - P5-02 - Plánování systému managementu kvality
 - P7-04 - Procesy prodeje a nákupu
 - P7-08 - Prodej a dodávky, výroba, skladování
 - P7-09 - Řízení měřidel a metrologických procesů
 - P8-10 - Proces mezioperační a výstupní kontroly, neshody a zlepšování
- Dokumentované postupy / Kontrolní postupy / :
 - KP7.4.3-XY – řada kontrolních postupů pro vstupní kontrolu
 - KP8.2.4-XY - řada kontrolních postupů pro mezioperační a výstupní kontrolu
 - - Technologické dělení materiálu
- Záznamy / Audity u dodavatelů
- Záznamy / Interní audity
- Záznamy / Statistická analýza
- Záznamy / ON
- Záznamy / PON
- Záznamy / Přezkoumání QMS
- Záznamy / Tým jakosti

Zpracoval	Datum a podpis	Schválil	Datum a podpis
Solař	15.3. 2012	Ing. Jucha	15.3. 2012