

Dodatek	číslo 1	číslo 2	číslo 3
Účinnost od :			

VÝTISK ČÍSLO:

PŘÍRUČKA KVALITY

Rozdělovník: Ředitel společnosti

č. 1

	Zpracoval	Schválil
Funkce	Ředitel společnosti	Ředitel společnosti
Jméno, příjmení	Zbyněk Štverka	Zbyněk Štverka
Podpis		
Datum	26.10.2017	26.10.2017

1 VŠEOBECNĚ

1.1 Účel

Příručka kvality je dokumentem systému managementu kvality, který popisuje systém managementu kvality a slouží jako trvalá pomůcka pro realizaci, udržování a zlepšování tohoto systému.

1.2 Rozsah působnosti

Příručka kvality platí pro celou společnost.

1.3 Kompetence a odpovědnost

Za vypracování, aktualizaci a provádění změnového řízení příručky kvality je zodpovědný představitel managementu. Příručku kvality schvaluje jednatel.

1.4 Definice pojmů

Ve společnosti platí definice uvedené v normě ČSN EN ISO 9000 Systémy managementu kvality – základní principy a slovník.

Organizace

osoba nebo skupina osob, která má své vlastní funkce s odpovědnostmi, pravomocemi a se vztahy k dosahování cílů

Kontext organizace

kombinace interních a externích aspektů, které mohou mít vliv na přístup organizace při rozvíjení a dosahování cílů

Zainteresovaná strana

osoba nebo organizace, která může mít vliv na rozhodnutí nebo činnost nebo jimi může být sama ovlivněna nebo se jimi cítí být ovlivněna

Kvalita

stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik

Požadavek

potřeba nebo očekávání, které jsou stanoveny, obvykle se předpokládají nebo jsou závazné

Způsobilost

schopnost objektu realizovat určitý výstup, který splní požadavky na tento výstup

Management

koordinované činnosti k zaměření a řízení organizace

Management kvality

Management týkající se kvality

Vrcholové vedení

osoba nebo skupina osob, která vede a řídí organizaci na nejvyšší úrovni

Proces

soubor vzájemně provázaných nebo vzájemně působících činností, které využívají vstupy pro dosažení zamýšleného výsledku

Společnost (v této příručce kvality)

- D.Q.RYLES s.r.o.

1.5 Seznam zkratk

SMK - systém managementu kvality

2 PROFIL ORGANIZACE

Společnost D.Q.RYLES s.r.o. byla založena v roce 1990.

Společnost se zabývá výstavbou inženýrských sítí (vodovody, kanalizace, opravy komunikací, zemní práce) a řezáním a vrtáním železobetonu a betonu.

Společnost má kvalifikované zaměstnance a patřičné strojní vybavení: zemní stroje (JCB, Bobcat), dopravní prostředky (Tatra, Avie), pěchovadlo, vibrační válec, hydraulické pily, hydraulické vrtačky, drobné ruční řezací a vrtací nářadí.

Společnost pracuje pro obce regionu severní Moravy (hlavně Novojičínsko) a Lesy České republiky, s.p.

Společnost provedla stavby ve Veřovicích (vodovod, plynofikace), Tiché, Lichnově (vodovod).

Společnost je od roku 2003 držitelem certifikátu systému jakosti podle normy ČSN EN ISO 9001.

Předmětem certifikace společnosti je:

- *řezání a vrtání železobetonu a betonu*
- *stavba inženýrských sítí*

3 POLITIKA KVALITY

Politika kvality je vydána rozhodnutím ředitele společnosti.

4 KONTEXT ORGANIZACE

4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Společnost zajišťuje činnosti uvedené v článku 2 této směrnice. V rámci těchto činností zajišťuje systém managementu kvality na základě uspokojení požadavků zainteresovaných stran uvedených v článku 4.2 této směrnice.

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Společnost identifikuje následující zainteresované strany:

a) Interní

- majitelé,
- vedení společnosti,
- zaměstnanci.

Jejich požadavky a očekávání jsou realizovány organizačním uspořádáním, řídicími akty a systémem managementu kvality.

b) Externí

- státní správa,
- finanční instituce,
- zákazníci,
- dodavatelé prací a služeb.

Požadavky státní správy jsou dány legislativou, požadavky ostatních zainteresovaných stran, jako i požadavky společnosti na ně, jsou dány uzavřenými smlouvami.

4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality

Požadavky interních a externích zainteresovaných stran posuzuje představitel managementu s vedením společnosti a stanovují rozsah systému managementu kvality. Rozsah systému managementu kvality je vydán formou rozhodnutí. Rozsah je pravidelně přezkoumáván v rámci přezkoumání managementu.

4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

4.4.1. Ve společnosti jsou identifikovány procesy. Jejich vzájemné působení je znázorněno graficky v procesním schématu společnosti, které je uvedeno v příloze 2.

Ve společnosti jsou identifikovány následující procesy:

Řídící procesy

Plánování
Přezkoumání vedením

Hlavní procesy

Obchodní činnost
Výrobní činnost

Podpůrné procesy

Řízení monitorovacího a měřicího zařízení
Řízení neshodného produktu

Řídící procesy

Řídící procesy jsou v kompetenci ředitele společnosti. Zdroje jsou zajišťovány v souladu s článkem 6, monitorování je prováděno způsobem uvedeným v článku 9.

Analýzu získaných údajů provádí představitel managementu. V rámci přezkoumání systému managementu kvality vedením, případně podle potřeby operativně, přijímá ředitel společnosti nápravná, preventivní, případně zlepšovací opatření.

Hlavní procesy

Hlavní procesy jsou v kompetenci ředitele společnosti. Zdroje jsou zajišťovány v souladu s článkem 6, monitorování je prováděno způsobem uvedeným v článku 9.

Analýzu získaných údajů provádí ředitel společnosti, který v rámci přezkoumání systému managementu kvality, případně podle potřeby operativně přijímá nápravná, preventivní, případně zlepšovací opatření

Podpůrné procesy

Podpůrné procesy jsou v kompetenci představitel managementu. Zdroje jsou zajišťovány v souladu s článkem 6, monitorování je prováděno způsobem uvedeným v článku 9.

Analýzu získaných údajů provádí představitel managementu, který v rámci přezkoumání systému managementu kvality, případně podle potřeby operativně přijímá nápravná, preventivní, případně zlepšovací opatření

4.4.2 Ve společnosti jsou udržovány dokumentované informace pro podporu fungování procesů a jsou uchovávány pro jistotu, že procesy probíhají tak, jak byly naplánovány. Podrobně je stanoveno ve směrnici S-01.

Rizika procesů jsou hodnocena jako součást opatření pro hodnocení rizik a příležitostí viz. čl. 6.1.

Hodnocení výkonnosti procesů je zajišťováno interními a externími audity. Kritériem výkonnosti je 0 systémových chyb.

5 VEDENÍ

5.1 Vedení a závazek

5.1.1 Obecně

Vedení společnosti se zavazuje k tomu, že bude navrhovat, zavádět a vylepšovat systém managementu kvality v souladu s požadavky normy. Především stanovování politiky a cílů kvality v souladu s kontextem a strategickým zaměřením společnosti, podporou procesního přístupu a zvažováním rizik, přidělováním potřebných zdrojů pro SMK, komunikováním o důležitosti efektivnosti managementu kvality a dosahování zamýšlených výsledků, zapojením a podporováním osob, aby přispívaly k efektivnosti SMK, podporou zlepšování.

5.1.2 Zaměření na zákazníka

Vedení společnosti si uvědomuje, že společnost závisí na zákaznících a zajistí, že na jejich požadavky bude brán zřetel a budou realizovány, aby spokojenost zákazníka byla co největší. Jsou určována a řešena rizika a příležitosti, které mohou ovlivnit shodu služeb s požadavky zákazníka.

5.2 Politika

Politiku kvality stanovuje ředitel společnosti tak, aby byla vhodná pro účely a kontext společnosti, poskytovala rámec pro stanovování cílů kvality, obsahovala závazek plnit příslušné požadavky, závazek k neustálému zlepšování SMK a byla v souladu s celkovými záměry společnosti. Politika kvality je vydána rozhodnutím. S politikou kvality jsou seznámeni všichni zaměstnanci. Plnění politiky kvality je vyhodnocováno v rámci přezkoumání systému managementu.

V případě požadavku některé ze zainteresovaných stran je jim politika kvality předána.

5.3 Role, odpovědnost a pravomoci v rámci organizace

Role, odpovědnosti a pravomoci zaměstnanců vycházejí z platného organizačního schématu.

Odpovědnosti a pravomoci jednotlivých zaměstnanců jsou stanoveny v řídicích aktech společnosti a v popisech funkčních míst.

Požadavky na kvalifikační a odborné znalosti zaměstnanců stanovuje ředitel společnosti. Požadavky jsou stanoveny v popisech funkčních míst. Popisy vypracovává a schvaluje ředitel společnosti.

Ředitel jmenuje svým rozhodnutím představitele managementu, který má kromě ostatních odpovědností následující odpovědnosti a pravomoci:

- koordinuje činnosti při tvorbě, udržování, rozvoje a trvalého zlepšování systému managementu kvality ve společnosti,
- zajišťuje, že je udržena integrita systému managementu kvality při

- plánování a realizaci jejich změn,
- zajišťuje, že jsou vytvářeny, implementovány a udržovány procesy potřebné pro systém managementu kvality,
 - odpovídá za soulad požadavků řídicích aktů a další dokumentace systému managementu kvality s požadavky norem ČSN EN ISO řady 9000,
 - vypracovává a předkládá zprávy o výkonnosti systému managementu kvality, včetně potřeb zlepšování,
- podporuje povědomí o závažnosti požadavků zákazníka v celé společnosti.

6 PLÁNOVÁNÍ

6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Při plánování a zvažování působení interních i externích zainteresovaných stran a stanovení rozsahu systému managementu kvality provádí vedení společnosti posouzení rizik a příležitostí svého systému k:

- dosažení zamýšleného výsledku,
- posílení žádoucích účinků,
- zamezení nežádoucích účinkům,
- dosažení zlepšení.

Součástí posouzení rizik a příležitostí je stanovení opatření pro jejich řešení.

Posouzení rizik a příležitostí, včetně stanovených opatření je vydáno formou rozhodnutí. Rozhodnutí je pravidelně přezkoumáváno v rámci přezkoumání managementu.

6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení

V rámci plánování kvality ve společnosti stanovuje vedení společnosti cíle kvality týkající se klíčových prvků řízení managementu kvality, včetně cílů potřebných pro splnění požadavků na produkt.

Cíle kvality jsou nástrojem trvalého zlepšování procesů, činností a služeb společnosti a jsou konkrétním rozpracováním politiky kvality do úkolů, které se dají kvantifikovat a vyhodnocovat.

Cíle kvality stanovuje ředitel společnosti na běžný rok. Cíle kvality jsou vydávány formou příkazu ředitele společnosti. Plnění cílů kvality je vyhodnocováno čtvrtletně na poradě vedení a v rámci přezkoumání systému managementu.

6.3 Plánování změn

V případě potřeby změn systému managementu kvality zajistí jejich realizaci vedení společnosti plánovaným způsobem v souladu s touto příručkou kvality a souvisejícími řídicími akty.

7 PODPORA

7.1 Zdroje

7.1.1 Obecně

Vedení společnosti určuje a poskytuje potřebné lidské, materiální a finanční zdroje a odpovídající prostředí pro realizaci a neustálé zlepšování systému managementu kvality.

7.1.2 Lidé

Požadavky na vzdělání, výcvik, dovednosti a zkušenosti pracovníků stanovuje ředitel společnosti. Požadavky jsou stanoveny v popisech funkčních míst. Popisy vypracovává a schvaluje ředitel společnosti. Zaměstnance přijímá ředitel společnosti.

Nový zaměstnanec absolvuje při příjmu vstupní školení z oblasti BOZP, PO a systému managementu kvality ve společnosti. Vstupní školení zajišťuje ředitel společnosti. O absolvování vstupního školení je veden záznam.

7.1.3 Infrastruktura

Společnost má pracovní prostředky potřebné k dosažení shodnosti s požadavky pro daný produkt. Pořizování pracovních prostředků zajišťuje jednatel. Za tím účelem plánuje a vyčleňuje potřebné finanční zdroje. Preventivní údržbu osobních aut zajišťují zaměstnanci, kterým bylo přiděleno, dle pokynů v servisní knížce v odborných servisech. Preventivní údržbu osobních počítačů řídí jednatel dle potřeb. Preventivní údržba výrobních zařízení je prováděna dle S – 12.

7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

Všechna pracovní místa ve společnosti splňují požadované podmínky týkající se pracovního a životního prostředí. Tyto podmínky se shodují s požadavky stanovenými pro realizaci služby.

7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

Ve společnosti jsou používány pracovní měřidla délková. Postup zajišťování kalibrace měřidel je stanoven ve směrnici S – 09.

7.1.6 Znalosti organizace

Výcvik zaměstnanců je prováděn dle plánu výcviku. Plán výcviku zpracovává ředitel společnosti na základě potřeb společnosti na kalendářní rok. V průběhu roku mohou absolvovat zaměstnanci výcvik, kursy nebo školení na základě aktuální nabídky. Účast schvaluje ředitel. O absolvování výcviku je veden záznam. V případě zajištění výcviku externí organizací je po absolvování školení provedeno její hodnocení. V rámci přezkoumání systému managementu kvality vedením je prováděno vyhodnocení plánovaného i neplánovaného výcviku. Zároveň je provedeno vyhodnocení efektivnosti výcviku zaměstnanců.

Evidenci o absolvování vstupního školení, plánovaného i neplánovaného výcviku vede ředitel.

7.2 Kompetence

Stanovení odpovědnosti a pravomoci zaměstnanců vycházejí z platného organizačního schématu. Dále jsou pak rozpracovány v jednotlivých řídicích aktech společnosti.

Požadavky na kvalifikační a odborné znalosti zaměstnanců jsou stanoveny v popisech pracovních činností.

7.3 Povědomí

Povědomí zaměstnanců v souladu s požadavky normy je zajištěno:

- Prokazatelným seznamováním zaměstnanců s politikou kvality, cíli kvality, řídicími akty společnosti po vydání
- Školením a výcvikem v souladu s článkem 7.1.6
- Osobním rozhovorem jednatele se zaměstnanci a v rámci společných porad.

7.4 Komunikace

a) interní komunikace

Interní komunikace ve společnosti je prováděna prostřednictvím:

- informačního systému PC sítě
- mobilních telefonů
- emailu
- pravidelných porad
- neformálních setkání

b) externí komunikace

Komunikace se zákazníky je prováděna v souladu s článkem 8.2.

Komunikace s dodavateli je prováděna v souladu s článkem 8.4.

Komunikaci s orgány státní správy a místní samosprávy zajišťuje statutární zástupce nebo jím pověřený zaměstnanec.

7.5 Dokumentovaná informace

7.5.1. Obecně

Ve společnosti je zabezpečeno vydávání dokumentace systému managementu kvality k zajištění jeho realizace a k prokázání shody s normou ČSN EN ISO 9001.

7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

Způsob tvorby, evidence, distribuce, provádění změn a archivace interní dokumentace společnosti je uveden ve směrnici S – 01 a S - 02.

Postup při sledování, evidenci a uplatňování zákonů a vyhlášek je stanoven ve směrnici S-01.

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

a) řídicí akty

Způsob tvorby, evidence, distribuce, provádění změn a archivace řídicích aktů je uveden ve směrnici S – 01.

b) písemnosti

Příjem, evidence, odesílání, uchovávání a skartace písemností je stanoveno ve směrnici S – 02.

c) technické normy

Postup při řízení a evidenci technických norem je stanoven ve směrnici S – 01.

d) katalogy

Postup při řízení a evidenci katalogů dodavatelů je stanoven ve směrnici S – 01.

e) zákony a vyhlášky

Postup pro sledování a uplatňování zákonů a vyhlášek je stanoven ve směrnici S – 01.

f) data v elektronické podobě

Postup pro řízení dat v elektronické podobě (jejich tvorba, ukládání a ochrana) je stanoven ve směrnici S – 13.

g) záznamy

V průběhu činností souvisejících se systémem managementu kvality vznikají záznamy. Záznamy jsou vybrané dokumenty vzniklé v průběhu veškerých činností ve společnosti, které jsou potřebné k dostatečnému prokázání účinnosti systému kvality a kvality služeb. Operativní řízení záznamů je stanoveno v S – 13.

8 PROVOZ

8.1 Plánování a řízení provozu

Vedení společnosti řídí plánování a řízení procesů ke splnění požadavků na poskytování produktů a služeb v souladu s postupem uvedeným v článku 6.

8.2 Požadavky na produkty a služby

Plánování realizace produktu je prováděno jednatelem tak, aby bylo zajištěno splnění požadavků zákazníků uvedených v jejich objednávkách a uzavřených smlouvách.

Proces týkající se zákazníka je rozdělen do následujících činností:

- marketingová činnost
- poptávka a nabídka
- uzavření smlouvy
- hodnocení spokojenosti zákazníků

Provádění jednotlivých činností je stanoveno ve směrnici S – 12.

8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb

Není předmětem činnosti společnosti.

8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

Nakupování je stanoveno ve směrnici S – 10 v následujícím členění:

- nákup výrobků a dodání zákazníkovi
- nákup služeb
- hodnocení dodavatelů

8.5 Výroba a poskytování služeb

8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Služby společnosti jsou poskytovány nákupem a prodejem výrobků zákazníkům. Postup je stanoven ve směrnici S – 10.

Postup výroby je stanoven ve směrnici S – 12.

8.5.2 Identifikace a sledovatelnost

Základní identifikace je ve společnosti dána číslem smlouvy.

8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů

Společnost disponuje majetkem zákazníka v případě řešení reklamací. Společnost identifikuje, ověřuje, chrání a zabezpečuje majetek zákazníka poskytnutý k použití nebo začlenění do produktu. Jestliže se jakýkoliv majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo se zjistí, že je nevhodný k použití, musí se to zákazníkovi oznámit a musí se o tom vést záznamy. Toto zajišťuje představitel managementu.

8.5.4 Ochrana

Skladování materiálu pro výrobu probíhá ve společnosti v minimálním rozsahu, jelikož tento materiál je nakupován přímo na jednotlivé zakázky a je po dodání postupně zpracováván. Rovněž tak hotové výrobky jsou po dohotovení expedovány zákazníkovi. Postup je stanoven ve směrnici S – 12.

8.5.5 Činnosti po dodávání

Společnost zajišťuje požadavky zákazníků po dodání v souladu s ustanoveními občanského zákoníku.

8.5.6 Řízení změn

Případné změny v průběhu realizace zakázky, ať z důvodu vzniklých na straně společnosti nebo u zákazníka, jsou řešeny dodatkem ke smlouvě, který vypracovává, projednává se zákazníkem, přezkoumává a schvaluje jednatel společnosti v souladu s článkem 8.2.

8.6 Uvolňování produktů a služeb

Plnění smlouvy je sledováno zodpovědnými zaměstnanci. Na základě tohoto sledování jsou vystavovány faktury na zákazníky.

8.7 Řízení neshodných výstupů

Reklamace a stížnosti zákazníků jsou řešeny v souladu s článkem 10.2.

9 HODNOCENÍ VÝKONNOSTI

9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

a) obecně

Společnost provádí monitorování, měření, analýzy a zlepšování činností a procesů k prokázání shody produktu a systému managementu kvality a pro neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality.

b) spokojenost zákazníků

Hodnocení spokojenosti zákazníků provádí vedení společnosti jednou ročně a slouží jako podklad pro přezkoumání systému kvality vedením. Hodnocení provádí na základě následujících podkladů:

- Rozbor reklamací zákazníků za běžný rok
- Záznamy z pohovorů se zástupci rozhodujících zákazníků
- Průběžných připomínek a požadavků zákazníků

Závěry z hodnocení spokojenosti zákazníků jsou uvedeny ve zprávě o přezkoumání systému kvality vedením a slouží:

- k neustálému zlepšování systému kvality, výrobků a služeb
- uspokojování potřeb zákazníků

9.2 Interní audit

Zajišťování interních auditů probíhá dle programu interních auditů, který na běžný rok zpracovává a schvaluje jednatel. Pravomoc k řízení programu auditů má představitel managementu – zajišťuje jeho vypracování, realizaci, monitorování, přezkoumání, navrhuje jeho eventuální zlepšení, identifikuje a zajišťuje zdroje potřebné k realizaci.

Program interních auditů je plánován s ohledem na stav a důležitost procesů a oblastí, které se mají podrobit auditu, stejně jako na výsledky předchozích auditů. Dále obsahuje kritéria auditu, předmět auditu, četnost a metody auditu.

Cílem těchto interních auditů je stanovit zda systém managementu kvality:

- odpovídá plánovaným činnostem, požadavkům ČSN EN ISO 9001, požadavkům na systém managementu kvality stanovených vedením společnosti,
- je efektivně uplatňován a udržován.

Interní audity kvality jsou ve společnosti zajišťovány externí organizací, která zajistí auditory s odpovídající kvalifikací pro provádění interních auditů systému managementu kvality. Jednatel provede výběr a smluvní zajištění vhodné externí organizace.

Auditoři externí organizace provedou interní audit dle smlouvy a schváleného programu interních auditů. Po provedení předá vedoucí auditor jednatelem záznam o provedeném interním auditu systému managementu kvality.

V případě zjištění nedostatků a neshod jsou přijímána nápravná a preventivní opatření v souladu s článkem 10.2 této směrnice.

Ověření účinnosti přijatých nápravných a preventivních opatření je prováděno při následujícím interním auditu nebo v termínu stanoveném jednatelem.

Vyhodnocení řízení programu interních auditů systému managementu kvality provádí ředitel jednou ročně jako součást přezkoumání systému managementu kvality vedením.

Jednatel uchovává zprávy z interních auditů, zprávy o přijatých opatřeních k odstranění neshod, zprávy o následném ověření účinnosti přijatých opatření.

9.3 Přezkoumání systému managementu

9.3.1 Obecně

Přezkoumání systému managementu kvality provádí vedení společnosti jednou ročně. Ředitel společnosti může zkrátit roční interval, pokud to je z jakýchkoliv důvodů potřebné.

Přezkoumání systému managementu kvality připravuje a organizuje představitel managementu ve spolupráci s jednotlivými zaměstnanci. Pro jednání vrcholového vedení připravuje představitel managementu zprávu.

9.3.2 Vstup pro přezkoumání systému managementu

Zpráva o přezkoumání systému managementu musí minimálně zahrnovat tyto informace:

- Stav opatření z minulých přezkoumání,
- Změny interních a externích aspektů,
- Efektivnost opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí,
- vyhodnocení interních auditů za uplynulé období,
- vyhodnocení zpětné vazby od zákazníků,
- vyhodnocení výkonnosti procesů,
- vyhodnocení shody produktů,
- plnění politiky kvality,
- plnění stanovených cílů kvality,
- vyhodnocení plnění přijatých nápravných opatření,
- vyhodnocení vynaložených zdrojů, včetně plnění plánu výcviku za uplynulé období,
- vyhodnocení vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti systému managementu kvality.

9.3.3 Výstup z přezkoumání

O výsledku přezkoumání systému managementu zpracuje ředitel společnosti záznam. Záznam obsahuje výsledky jednotlivých projednávaných bodů, schválené závěry o vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti systému managementu kvality, návrhy pro stanovení cílů a opatření ke zlepšování systému managementu kvality a jeho procesů, ke zlepšování produktu ve vztahu k požadavkům zákazníka a k potřebám zdrojů. Zpráva je zpracována v jednom vyhotovení.

10 ZLEPŠOVÁNÍ

10.1 Obecně

Ve společnosti je zajišťováno zlepšování prostřednictvím:

- Analýzy rizik a příležitostí včetně přijetí preventivních opatření,
- Analýzy neshod včetně přijetí nápravných opatření,
- Přezkoumání systému managementu kvality včetně přijatých závěrů.

10.2 Neshoda a nápravné opatření

a) Vnitřní neshoda

V případě zapříčinění neshody při výkonu vlastní činnosti provede její odstranění zaměstnanec, který tuto neshodu způsobil. Jakákoliv neshoda je řešena v co nejkratším termínu, aby byly minimalizovány prostoje zařízení u zákazníka.

Řešení vnitřní neshody zaznamenává představitel managementu v evidenci vnitřních neshod v PC.

b) Reklamacie zákazníků

Reklamacie zákazníků jsou řešeny jednatelem. Postup řešení reklamací je následující:

- posouzení oprávněnosti reklamace,
- zajištění zkoušek u externí organizace (v případě nutnosti),
- rozhodnutí o uznání nebo zamítnutí reklamace,
- v případě uznání reklamace dohoda o způsobu jejího řešení se zákazníkem (sleva z ceny, náhradní dodávka, odstoupení od smlouvy apod.),
- vyřízení reklamace dle dohody,
- posouzení zavinění,
- v případě zavinění dodavatele přenesení reklamace na něj.

O celém průběhu řešení reklamace provádí jednatel záznam v knize reklamací v PC, písemné podklady z průběhu reklamačního řízení uchovává v samostatných složkách.

c) Reklamacie na dodavatele

V případě zjištění neshod u dodávek výrobků nebo služeb zajišťuje jednatel jejich řešení s dodavateli. Postup je následující:

- písemné sdělení dodavateli s uvedením požadavků na řešení reklamace,

- v případě kladného stanoviska dodavatele vyřízení reklamace technicky i finančně,
- v případě záporného stanoviska dodavatele rozhodnutí o dalším postupu (uzavření případu, soudní vymáhání),

O celém průběhu řešení reklamace provádí jednatel záznam v evidenci dodavatelských reklamací v PC, písemné podklady z průběhu reklamačního řízení uchovává v samostatných složkách.

d) Rozbory neshod

Ředitel společnosti provádí hodnocení vnitřních neshod a průběhu reklamací v rámci přezkoumání vedením. V případě závažných nebo opakujících se závad přijímá nápravné opatření.

Nápravná opatření:

a) Všeobecně

Nápravná opatření jsou přijímána jako reakce na způsobené a zjištěné neshody, s cílem vyšetření a odstranění jejich příčin.

b) Uložení nápravného opatření

Zdroje pro ukládání nápravného opatření jsou následující:

- přezkoumání SJ vedením
- interní a externí audity kvality
- reklamace
- vnitřní neshody
- výsledky kontrolní činnosti
- problémy z procesu realizace

Nápravné opatření ukládá představitel managementu nebo jednatel.

c) Zásady postupu řešení

O průběhu řešení je vhodné pořizovat zápis.

Při analýze je nutno se zaměřit na odhalení skutečných prvotních příčin výskytu problému.

Návrh opatření je nutno ověřit (pokud je to možné).

Preventivní opatření:

a) Všeobecně

Preventivní opatření jsou přijímána jako reakce na možnost vzniku aktuálních nebo potencionálních neshod, s cílem provedení analýzy a odstranění jejich příčin.

b) Uložení preventivních opatření

Zdroje pro ukládání opatření k předcházení neshod jsou následující:

- přezkoumání SJ vedením
- interní a externí audity kvality
- rozborů vnitřních neshod
- rozborů reklamací a stížností a připomínek zákazníků
- hodnocení spokojenosti zákazníků

Preventivní opatření ukládá představitel managementu nebo jednatel.

c) Zásady postupu řešení

O průběhu řešení je vhodné pořizovat zápis.

Při analýze je nutno se zaměřit na odhalení skutečných prvotních příčin výskytu problému.

Návrh preventivních opatření je nutno ověřit (pokud je to možné).

Přijaté závěry je nutno zavést do veškeré platné dokumentace formou trvalých změn.

Posouzení a schválení splněného řešení provádí představitel managementu nebo jednatel. Ten zároveň stanovuje způsob jednorázového nebo opakovaného ověření účinnosti přijatého opatření.

d) Evidence preventivních opatření

O přijatých opatřeních vede představitel managementu evidence formou záznamu o přijatých nápravných a preventivních opatření v PC.

e) Ověření efektivity preventivních opatření

Ověření efektivity preventivních opatření je v zásadě prováděno následným ověřením zda neshoda nebo jiný průvodní jev, který inicioval uložení opatření, je odstraněn a neopakuje se.

V případě možnosti je efektivity ověřována za pomoci kvantifikovaných ukazatelů.

Způsob a osobu zodpovědnou za ověření účinnosti opatření stanovuje představitel managementu nebo jednatel.

Vyhodnocení přijatých preventivních opatření provádí představitel managementu jednou ročně k datu přezkoumání managementu.

10.3 Neustálé zlepšování

Společnost provádí monitorování a měření svých procesů. Výsledky těchto monitorování, měření a analýz slouží k neustálému zlepšování systému managementu kvality. Toto zlepšování se projevuje v aktualizaci politiky kvality, stanovení nových cílů, zlepšování jednotlivých procesů, přijímání nápravných opatření a v nových úkolech stanovených při přezkoumání systému managementu a na poradách vedení.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Účinnost směrnice

Tato směrnice nabývá účinnosti od 1.11.2017.

11.2 Zrušovací ustanovení

Touto směrnicí se ruší účinnost 4. vydání směrnice S-03 ze dne 1.11.2012.

11.3 Návazné směrnice

- S – 01 Soustava řídicích aktů
- S – 02 Spisový a skartační řád
- S – 03 Příručka kvality
- S – 04 Podpisový řád
- S – 05 Organizační řád
- S – 06 Pracovní řád
- S – 07 Personální práce
- S – 09 Monitorovací a měřicí zařízení
- S – 10 Obchodní činnost
- S – 11 Řešení neshody
- S – 12 Realizace a kontrola výrobní činnosti
- S – 13 Procesní řízení

11.4 Zaváděná dokumentace

Viz tabulka v příloze 4.

11.5 Kontrola účinnosti

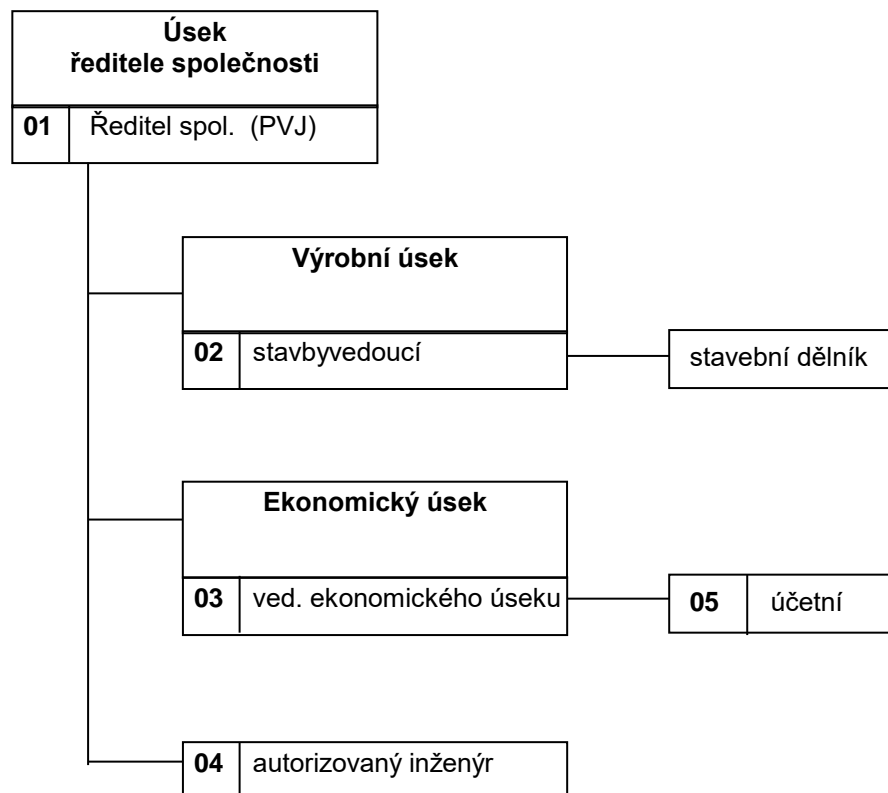
Kontrolou účinnosti této směrnice je pověřen jednatel.

Přílohy:

- | | |
|-----------|--|
| Příloha 1 | Záznam o seznámení zaměstnanců se směrnicí |
| Příloha 2 | Organizační schéma společnosti |
| Příloha 3 | Procesní schéma společnosti |

Příloha 2

Organizační schéma společnosti



Příloha 3

Procesní schéma společnosti

Řídící procesy

Hlavní procesy

Podpůrné procesy

