

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	1/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

## DK BOHEMIA s r.o.

# PŘÍRUČKA KVALITY

<b>Výtisk číslo:</b>					
<b>Zpracoval za společnost:</b>		<b>Ověřil:</b>		<b>Schválil:</b>	
Funkce:	Představitel managementu kvality	Funkce:	Představitel managementu kvality	Funkce:	Jednatel společnosti
Jméno:	Karel DUSIL	Jméno:	Karel DUSIL	Jméno:	Karel DUSIL
Datum:	02.01.2018	Datum:	02.01.2018	Datum:	02.01.2018
Podpis:		Podpis:		Podpis:	
<b>Rozdělovník:</b> Představitel managementu kvality			<b>Seznámení s dokumentem:</b> JS Všichni zaměstnanci		
<b>Odpovědnost za změnové řízení:</b>		Funkce: Představitel managementu kvality		Jméno: Karel DUSIL	

Tento dokument je vlastnictvím společnosti DK BOHEMIA s.r.o. Rozmnožování a předávání třetí straně bez souhlasu jejího jednatele a autora není dovoleno.

**OBSAH:**

<b>OBSAH:</b> .....	<b>2</b>
<b>LIST VYDÁNÍ:</b> .....	<b>5</b>
<b>1. ÚČEL</b> .....	<b>6</b>
<b>2. OBLAST PŮSOBNOSTI</b> .....	<b>6</b>
2.1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O SPOLEČNOSTI .....	6
2.2 ROZSAH A APLIKOVATELNOST QMS .....	7
<b>3. POJMY, DEFINICE A ZKRATKY</b> .....	<b>7</b>
3.1 POJMY A DEFINICE .....	7
3.2 ZKRATKY.....	9
<b>4. KONTEXT SPOLEČNOSTI</b> .....	<b>11</b>
4.1 POROZUMĚNÍ ORGANIZACI A JEJÍMU KONTEXTU.....	11
4.1.1 Kontext společnosti DK BOHEMIA s.r.o.....	12
4.1.2 Analýza aspektů .....	12
4.2 POROZUMĚNÍ POTŘEBÁM A OČEKÁVÁNÍM ZAJINTERESOVANÝCH STRAN .....	12
4.2.1 Zajímavované strany .....	12
4.3 URČENÍ ROZSAHU SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY .....	13
4.3.1 Rozsah .....	13
4.3.2 Outsourcing .....	13
4.4 SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY A JEHO PROCESY .....	13
4.4.1 Dokumentované informace k procesům.....	14
<b>5. VEDENÍ</b> .....	<b>14</b>
5.1 VEDENÍ (LEADERSHIP) A ZÁVAZEK .....	14
5.1.1 Obecně.....	14
5.1.2 Zaměření na zákazníka .....	14
5.2 POLITIKA .....	15
5.2.1 Komunikování politiky kvality .....	15
5.3 ROLE ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI V RÁMCI ORGANIZACE .....	15
5.3.1 Představitel managementu .....	16
<b>6. PLÁNOVÁNÍ</b> .....	<b>16</b>
6.1 OPATŘENÍ PRO ŘEŠENÍ RIZIK A PŘÍLEŽITOSTÍ .....	16
6.1.1 Závazné povinnosti.....	16
6.1.2 Identifikace rizik společnosti a systému managementu kvality .....	17
6.1.3 Hodnocení rizik pro činnosti v rámci procesu .....	17
6.1.4 Opatření pro snížení míry rizika .....	18
6.1.5 Realizace opatření pro snížení míry rizika .....	18
6.1.6 Identifikace příležitostí společnosti a systému kvality .....	18
6.1.7 Opatření pro realizaci příležitostí .....	18
6.1.8 Realizace opatření pro využití příležitostí.....	19
6.2 CÍLE QMS A PLÁNOVÁNÍ JEJICH DOSAŽENÍ.....	19
6.2.1 Cíle QMS .....	19
6.2.2 Plánování opatření pro dosažení Cílů kvality .....	19
6.3 PLÁNOVÁNÍ ZMĚN.....	20
<b>7. PODPORA</b> .....	<b>20</b>

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	3/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

7.1	ZDROJE.....	20
7.1.1	Obecně.....	20
7.1.2	Lidé .....	20
7.1.3	Infrastruktura .....	21
7.1.4	Prostředí pro fungování procesů.....	21
7.1.5	Zdroje pro monitorování a měření.....	22
7.1.5.1	Rozdělení měřidel ve společnosti.....	23
7.1.5.2	Etalon .....	23
7.1.5.3	PMS.....	23
7.1.5.4	PMN.....	23
7.1.5.5	IM.....	24
7.1.5.6	Vyřazení měřidla .....	24
7.1.6	Znalosti organizace .....	24
7.2	KOMPETENCE .....	25
7.3	POVĚDOMÍ .....	25
7.4	KOMUNIKACE.....	26
7.4.1	Interní komunikace .....	26
7.4.2	Externí komunikace .....	26
7.5	DOKUMENTOVANÉ INFORMACE .....	26
7.5.1	Příručka kvality .....	27
7.5.2	Řízení dokumentů .....	27
7.5.2.1	Dokumenty v elektronické podobě jsou uloženy na cestě .....	28
7.5.2.2	Schválení a vydání.....	29
7.5.2.3	Identifikace dokumentů .....	31
7.5.2.4	Řízení výpočetní techniky .....	32
7.5.2.5	Řízení právních a jiných požadavků, norem a odborné literatury.....	32
7.5.2.6	Řízení technické dokumentace .....	32
7.5.3	Řízení záznamů.....	32
<b>8.</b>	<b>PROVOZ.....</b>	<b>33</b>
8.1	PLÁNOVÁNÍ A ŘÍZENÍ PROVOZU .....	33
8.2	POŽADAVKY NA PRODUKT A SLUŽBY .....	34
8.2.1	Komunikace se zákazníkem .....	34
8.2.2	Určování požadavků na produkty a služby.....	34
8.2.3	Přezkoumání požadavků na produkty a služby .....	34
8.2.4	Změny požadavků na produkt a služby.....	35
8.3	NÁVRH A VÝVOJ PRODUKTŮ A SLUŽEB .....	35
8.4	ŘÍZENÍ EXTERNĚ POSKYTOVANÝCH PROCESŮ, PRODUKTŮ A SLUŽEB.....	35
8.4.1	Obecně.....	35
8.4.2	Typ a rozsah řízení .....	36
8.4.3	Proces nákupu.....	36
8.4.4	Informace pro nákup.....	36
8.4.4.1	Ad a) Nákup materiálu – pro výrobní činnost.....	36
8.4.4.2	Ad b) Nákup materiálu a služeb pro zajištění chodu společnosti.....	37
8.4.5	Ověřování nakupovaného produktu .....	37
8.4.6	Informace pro externí poskytovatele .....	37
8.5	VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	37
8.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb.....	37
8.5.2	Identifikace a sledovatelnost.....	38
8.5.3	Majetek zákazníka nebo externího poskytovatele .....	38
8.5.4	Ochrana - uchování produktu .....	38
8.5.5	Činnost po dodání .....	38
8.6	UVOLŇOVÁNÍ PRODUKTŮ A SLUŽEB .....	39
8.7	ŘÍZENÍ NESHODNÝCH VÝSTUPŮ.....	39
8.7.1	Řízení neshodného produktu.....	39

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	4/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

8.7.1.1	Identifikace neshodných produktů vlastních – vnitřních .....	39
8.7.1.2	Identifikace neshodných produktů vlastních – vnějších – řízení reklamací od zákazníka.....	39
8.7.1.3	NP cizí – reklamační řízení s dodavatelem .....	40
<b>9.</b>	<b>HODNOCENÍ VÝKONNOSTI.....</b>	<b>40</b>
9.1	MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ, ANALÝZA A VYHODNOCOVÁNÍ .....	40
9.1.1	Obecně.....	40
9.1.2	Spokojenost zákazníka .....	40
9.1.3	Analýza a hodnocení .....	40
9.2	INTERNÍ AUDIT .....	41
9.2.1.1	Příprava auditu.....	41
9.2.1.2	Průběh auditu .....	41
9.2.1.3	Zpracování výsledků auditů.....	42
9.3	PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU.....	43
9.3.1	Obecně.....	43
9.3.2	Výstupy z přezkoumání .....	43
<b>10.</b>	<b>ZLEPŠOVÁNÍ.....</b>	<b>43</b>
10.1	OBEČNĚ.....	43
10.2	NESHODA A NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ.....	44
10.2.1	Neshoda.....	44
<b>11.</b>	<b>SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTOVANÉ INFORMACE .....</b>	<b>45</b>
<b>12.</b>	<b>PŘÍLOHY.....</b>	<b>45</b>
	Příloha č. 1 - Mapa procesů .....	47
	Příloha č. 2 - Karty procesů.....	48
	Příloha č. 3 – Záznam o distribuci a prostudování .....	59
	Příloha č. 4 – Záznam o seznámení s místem uložení a jeho prostudování .....	60
	Příloha č. 5 - Registr závazných povinností.....	61
	Příloha č. 6 – Popis pracovní činnosti .....	62
	Příloha č. 7 – Seznam zainteresovaných stran.....	63
	Příloha č. 8a – Plán školení.....	64
	Příloha č. 8b – Školení QMS .....	65
	Příloha č. 8c – Prezenční listina .....	66
	Příloha č. 9 – Telefonická poptávka/ nabídka/ objednávka .....	67
	Příloha č. 10 – Přehled smluvních vztahů .....	68
	Příloha č. 11 – Seznam schválených externích poskytovatelů – výsledné hodnocení ..	69
	Příloha č. 12 – Hodnocení externích poskytovatelů.....	70
	Příloha č. 13 – Reklamační protokol.....	71
	Příloha č. 14 - Prvotní metrologická evidence .....	72
	Příloha č. 15 – Evidenční list měřidla .....	73
	Příloha č. 16 – Protokol o vyřazení měřidla .....	74
	Příloha č. 17 – Formulář spokojenosti zákazníka .....	75
	Příloha č. 18 – Program IA.....	76
	Příloha č. 19 – Plán interního auditu .....	77
	Příloha č. 20 – Karta neshody a nápravného opatření.....	78
	Příloha č. 21 – Karta doporučení.....	80
	Příloha č. 22 – Zpráva z interního auditu.....	81
	Příloha č. 23 – Kniha reklamací.....	82
	Příloha č. 24 – Reklamační protokol.....	83
	Příloha č. 25 – Nabídka.....	84
	Příloha č. 26 – Faktura.....	85
	Příloha č. 27 - Registr rizik a příležitostí .....	86

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	5/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

## LIST VYDÁNÍ:

Číslo vydání	Strana číslo	Popis změny	Účinnost od	Iniciátor změny
2	Celý dokument	Revize dle nové revize ČSN EN ISO 9001:2016 - změna skladby a požadavků normy	02.01.2018	JS

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	6/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

## 1. ÚČEL

Příručka QMS slouží jako základní dokument, podle kterého se ve společnosti DK BOHEMIA s.r.o. zavádí, udržuje a řídí systém managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001:2016. Systém managementu kvality je přizpůsobován kontextu organizace s ohledem na možná rizika, potřeby a očekávání zákazníků a ostatních zainteresovaných stran.

Dále je účelem Příručky kvality stručně a přehledně popsat systém managementu kvality realizovaný ve společnosti DK BOHEMIA s.r.o. a jeho rozsah.

## 2. OBLAST PŮSOBNOSTI

DK BOHEMIA s.r.o. byla založena v roce 2012 za účelem prodeje náhradních dílů pro vstřikovací formy. V dubnu 2013 společnost rozšířila své služby o preventivní údržbu, opravy a servis vstřikovacích forem. Společnost nabízí komplexní servis a údržbu vstřikovacích forem ve vlastních moderně zařízené provozovně s portálovým jeřábem a to včetně přepravy od zákazníka speciálně vybaveným vozem. Provozovna společnosti je plně vybavena pro detekci závad, jejich odstranění a provedení kontroly systému a převezení a předání forem zpět zákazníkovi s kompletní servisní dokumentací. Hlavním cílem je udržet zařízení zákazníků ve 100 % stavu a kondici. Dále společnost nabízí periodické i preventivní prohlídky a čištění forem dle interních stanov a předpisů zákazníků.

### Hlavní obor činnosti:

- Výroba, montáž a servis vstřikovacích forem a průmyslového topení,
- návrh a vývoj průmyslových topení.

### 2.1 Základní informace o společnosti

**Název společnosti:** DK BOHEMIA s.r.o.

**Sídlo společnosti:** České mládeže 135/151,  
Liberec 8 - Dolní Hanychov, 460 08

**Provozovna společnosti:** Průmyslová zóna č.p. 614  
Ralsko – Kuřívody, 471 24 Mimoň

**Vedení společnosti:** Jednatel – Karel Dusil

IČ: 227 73 061  
DIČ: CZ22773061  
Mobil: +420 736 715 724  
Email: [info@dkbohemia.cz](mailto:info@dkbohemia.cz)

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	7/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

## 2.2 Rozsah a aplikovatelnost QMS

Společnost má zaveden systém managementu kvality pro všechny procesy společnosti pro činnosti a pro všechny prvky ČSN EN ISO 9001:2016. Obor certifikace je:

- Návrh, vývoj, nákup, prodej, výroba, montáž a opravy vstříkovacích forem a průmyslového topení.

Organizace má zavedený systém řízení kvality pro sídlo a provozovnu a všechny své procesy (viz příloha č. 1 Mapa procesů) a činnosti prováděné v rámci zajištění a podpory realizace hlavní činnosti:

- Obchodní činnost (prodej služeb a nákup).
- Výroba, montáž a servis (vstříkovacích forem a průmyslového topení).
- Návrh a vývoj.

Ze systému QMS dle ČSN EN ISO 9001:2016 není vyloučen žádný prvek.

## 3. POJMY, DEFINICE A ZKRATKY

### 3.1 Pojmy a definice

**Systém** – soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících prvků.

**Management** – koordinované činnosti pro zaměření a řízení organizace.

**Systém managementu kvality** – systém managementu pro zaměření a řízení organizace s ohledem na kvalitu.

**Management kvality** – koordinované činnosti pro zaměření a řízení organizace s ohledem na kvalitu.

**Organizace** – skupina zaměstnanců a vybavení s uspořádáním odpovědností, pravomocí a vztahů.

**Organizační struktura** – uspořádání odpovědností, pravomocí a vztahů mezi zaměstnanci.

**Postup** – specifikovaný způsob provádění činností nebo procesu.

**Proces** – soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy.

**Příručka kvality** – dokument, v němž je specifikován systém managementu kvality organizace.

**Směrnice, pracovní postup** - je řídicí dokument společnosti stanovující podrobný postup konkrétní pracovní činnosti.

**Dokumentací** - se rozumí interní řízená dokumentace organizace - řídicí normy I., II. a III. řádu.

**Řízení dokumentace** - jsou činnosti spojené s vydáváním a aktualizací dokumentace.

**Přezkoumání dokumentu** - je činnost, při které pověřený pracovník nebo tým pracovníků posuzuje návrh dokumentu nebo jeho změny v rozsahu své funkční způsobilosti.

**Schvalování dokumentu** - je činnost, kterou zodpovědný pracovník nebo tým formálně potvrzuje svůj souhlas s obsahem a formou dokumentu.

**Distribuce dokumentu** - je činnost, kterou se schválený dokument předává k užívání oddělením nebo pracovníkům podle rozdělovníku.

**Správce dokumentu** - je pracovník, který je zodpovědný za kvalitu řízení konkrétního dokumentu. Je povinen předběžně schvalovat a revidovat příslušný dokument a má další odpovědnost a pravomoci, určené pravidly řízení dokumentace.

**Personal computer (PC)** – osobní počítač skládající se z řady prvků a pracujících na základě součinnosti dvou podsystémů, a to hardware a software.

**Hardware (HW)** – technické vybavení, tj. základní jednotka, monitor, tiskárna, myš apod.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	8/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

**Software (SW)** – programové vybavení počítače.

**Přezkoumání systému managementu kvality** - vyjadřuje hodnocení stavu a přiměřenosti systému kvality. Hodnocení vykonává vedení ve vztahu ke koncepci systému managementu kvality a stanoveným cílům.

**Politika kvality (politika QMS)** – celkové záměry a zaměření organizace ve vztahu ke kvalitě oficiálně vyjádřené vrcholovým vedením.

**Cíle kvality (Cíle QMS)** – něco, oč se usiluje, či na co se někdo zaměřuje ve vztahu ke kvalitě.

**Poptávka** – požadavky na specifické produkty, které jsou podloženy schopností a ochotou si je koupit.

**Nabídka** – nabídka na poptávané specifické produkty, které jsou podloženy možnostmi a ochotou je vyrobit.

**Smlouva** - dvoustranný právní úkon jako shodný projev vůle obou smluvních stran ohledně toho, co má být obsahem smlouvy. Veškeré druhy smluv jsou dle obchodního zákoníku.

**Objednávka** - je oboustranný právní úkon mezi externím poskytovatelem či odběratelem na nákup zboží a služeb, potvrzený oběma stranami.

**Spokojenost zákazníka** – názor zákazníka na míru, kterou obchodní případ splnil potřeby a očekávání zákazníka.

**Interní audit** - systematické a nezávislé zkoumání s cílem stanovit, zda činnosti v oblasti kvality a s nimi spojené výsledky jsou v souladu s plánovanými záměry a zda se tyto záměry realizují efektivně a jsou vhodné pro dosažení cílů.

**Program auditů** - řada auditů, které se mají provést během plánovaného časového rámce.

**Záměr auditu** - rozsah a dosah daného auditu.

**Kritéria auditu** - řada dílčích politik, postupů nebo požadavků, s nimiž se porovnávají shromážděné důkazy z auditu.

**Důkazy z auditu** - záznamy, ověřená vyjádření o skutečnosti nebo jiné informace týkající se auditu.

**Zjištění auditu** - výsledky hodnocení shromážděných důkazů z auditu podle kritérií auditu.

**Závěry z auditu** - výstup z auditu učiněný týmem auditorů po zvážení všech zjištění z auditu.

**Prověřovaná organizace** - organizace v níž se provádí audit.

**Auditor** - osoba kvalifikovaná a způsobilá provádět audit.

**Kvalifikace** - kombinace osobních vlastností auditora, minimálně požadovaného vzdělání, výcviku, pracovních a auditorských zkušeností a odborné způsobilosti auditora.

**Kontrola** - činnost jako porovnávání vlastností produktu se specifikovanými požadavky s cílem určit shodu.

**Neshodný produkt** - produkt nebo dodávka nesplňující předem definované, dokumentované požadavky. Za neshodný produkt pro účely řízení je považován i produkt nebo dodávka podezřelá z nesplnění definovaných požadavků, pokud se neprokáže opak.

**Reklamační řízení** - požadavky zákazníků externímu poskytovateli o odstranění závad, zjištěných při převzetí.

**Reklamační řízení** - průběh událostí od doby odeslání reklamační žádosti až po její definitivní likvidaci.

**Shoda** – splnění požadavku.

**Neshoda** – nesplnění požadavku.

**Nápravné opatření (NO)** – opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí situace.

**Preventivní opatření (PO)** – opatření k odstranění příčiny potenciální neshody nebo jiné nežádoucí potenciální situace.

**Zlepšování (ZP)** - organizace musí plánovat a řídit procesy nezbytné pro neustálé zlepšování systému managementu kvality.



**Metrologie** - je souhrn vědeckých a technických znalostí, zkušeností a činností v oboru měření, jejichž úkolem je zabezpečit jednotnost a správnost měření, dále zavádění a používání správných měřících jednotek, měřidel, zařízení a měřících metod.

**Měřicí zařízení** – všechna měřidla, etalony, referenční materiály, příslušenství a instrukce, které jsou nutné pro provádění měření.

**Měrový pořádek** - je soubor činností a povinností jednotlivých útvarů a osob, který vede k zabezpečování kvality a správnosti měřidel a měření ve smyslu odborných ustanovení a této směrnice.

**Kalibrace** – soubor úkonů, kterými se stanoví za specifických podmínek vztah mezi hodnotami veličin, jež jsou indikovány měřícím přístrojem a odpovídajícími hodnotami, které jsou realizovány etalony.

**Doba platnosti** - doba platnosti ověření stanoveného měřidla stanovená zvláštním právním předpisem se počítá od začátku kalendářního roku následujícího po roce, v němž bylo ověření stanoveného měřidla provedeno.

**Etalon** - Etalon měřící jednotky anebo stupnice určité veličiny je měřidlo sloužící k realizaci a uchování této jednotky nebo stupnice a k jejímu přenosu na měřidla nižší přesnosti. Uchováním etalonu se rozumí všechny úkony potřebné k zachování metrologických charakteristik etalonu ve stanovených mezích.

**Stanovená měřidla** - jsou měřidla, která Ministerstvo průmyslu a obchodu stanoví vyhláškou k povinnému ověřování s ohledem na jejich význam pro ochranu správnosti obchodního styku nebo pro ochranu zdraví, životního prostředí, bezpečnosti práce i jiných veřejných zájmů.

**Pracovní měřidla** - jsou měřidla, která nejsou etalonem, ani stanoveným měřidlem. Metrologické vlastnosti pracovních měřidel se porovnávají s pracovním etalonem při kalibraci.

**Dokumentované informace** – informace, u kterých se požaduje, aby byly organizací řízeny a udržovány, včetně médií na kterých jsou uchovávány. Pod pojmem dokumentovaná informace je chápán záznam všech dat, která vyjadřují skutečný stav výrobků, systémů a postupů.

**Externí podmínky** – sem patří např. vlivy závazných povinností, technologické, konkurenční, tržní, kulturní, sociální a ekonomické prostředí a to na úrovni jak mezinárodní, národní, regionální či místní podle zaměření organizace.

**Externí poskytovatel** – externí dodavatel, který není součástí organizace.

**Faktor** – činitel, zprostředkovatel, nebo také síla uplatňující se v nějakém procesu.

**Hodnocení rizik** – celkový proces odhadu závažnosti rizik a rozhodování o tom, zda je nebo není riziko přípustné.

**Informace** – smysluplná data (zpráva, údaj, informování, pučení, číselné vyjádření množství údajů přenesené sdělovacím kanálem za časovou jednotku atd.

**Interní podmínky** – sem patří např. cena, kultura, znalosti zaměstnanců, výkonnost organizace.

**Komunikace** – je proces přenosu informací od odesílatele k příjemci včetně pochopení.

**Kontext** – podnikatelské prostředí, nebo-li kombinace interních a externích faktorů a podmínek, které mohou mít vliv na přístup organizace ke svým produktům, službám, k investicím a zainteresovaným stranám.

**Kompetence** – schopnost využívat znalosti a dovednosti k dosažení zamýšlených výsledků.

**Rizika a příležitosti** – potenciální nepříznivé účinky (hrozby) a potenciální příznivé účinky (příležitosti).

## 3.2 Zkratky

QMS	system managementu kvality
PMK	představitel managementu kvality

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	10/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

EMS	system environmentálního managementu
JS	jednatel společnosti
BOZP a PO	bezpečnost práce a ochrana zdraví při práci a požární ochrana
NO	nápravná opatření
KN	karta neshody
NP	neshodný produkt
PJS	příkaz jednatele společnosti
PMS	pracovní měřidla - stanovená
PMN	pracovní měřidla - nestanovená
IM	informativní měřidla
M	metrolog
VŘD	Věstník řídicí dokumentace
SW	software
HW	hardware
IA	interní audit
PC	osobní počítač
OZO	odborně způsobilá osoba
IT	informační technologie
ZP	zlepšovací program
CO	certifikační orgán
SWOT	Analýza slabých a silných stránek
ČSN	Česká technická norma
MZe	Ministerstvo zemědělství
MŽP	Ministerstvo životního prostředí
MV	Ministerstvo vnitra
ČIŽP	Česká inspekce životního prostředí
SD	správce dokumentace
TŘ	technický ředitel
MZ	majetek zákazníka
ŽP	životní prostředí
OOPP	osobní ochranné pracovní prostředky
MČDP	mycí, čistící a desinfekční prostředky
EKO	ekologie
CHLS	chemické látky a směsi
KHS	krajská hygienická stanice
ZPO	základní popis odpadu
OLPNO	ohlašovací list pro přepravu nebezpečných odpadů
ZZO	zdroje znečišťování ovzduší
OŽP	ochrana životního prostředí
ISPOP	Integrovaný systém plnění ohlašovacích povinností

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	11/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

## 4. KONTEXT SPOLEČNOSTI

Systém managementu kvality je určen prvky v rozsahu normy ČSN EN ISO 9001:2016, vazbami mezi procesy a s ohledem na organizační členění společnosti, pravomoci a odpovědnosti za jednotlivé činnosti, které se systémem managementu QMS souvisejí a zajišťují jeho naplňování.

Systém je navržen a zaveden pro všechny činnosti a služby obsažené v certifikovaných procesech. Pro prokazování shody realizace těchto činností společnost definovala následující dokumenty:

- Politiku a cíle kvality,
- Příručku kvality,
- dokumentované informace (dokumenty a záznamy) požadované normou ČSN EN ISO 9001:2016,
- další dokumentované informace, které firma potřebuje pro zajištění efektivního plánování, fungování a řízení svých procesů.

Naše společnost v rámci strategie rozvoje společnosti za využití tendencí rozvoje trhu a to jak v oblasti zákazníků, tak i externích poskytovatelů vypracovala kontext s interními a externími aspekty ovlivňujícími vnitřní kulturu a vztahy ve společnosti, dosahované výsledky tak i externí aspekty, které vytvářejí vnější rámec pro podnikání a další úspěchy při plnění rozvoje společnosti v rámci podnikatelských činností.

Vliv interních a externích aspektů je průběžně dle závažnosti řešen vedením společnosti a to především v oblasti aspektů ovlivňujících ekonomické výsledky a cíle rozvoje společnosti a to cestou vyhodnocování výsledků a následným přijímáním adekvátních opatření, pokud stanovené výsledky nejsou dosaženy.

Celkové hodnocení aspektů je prováděno zpravidla jedenkrát ročně v rámci přezkoumání „Zprávy o stavu systému managementu kvality za sledované období vedením společnosti.

### 4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Organizace určuje interní a externí aspekty, které jsou relevantní pro účel a zaměření. Aspekty ovlivňují schopnost organizace dosáhnout požadovaných výsledků QMS. Tyto aspekty organizace dále monitoruje.

**Interní aspekty** (vnitřní kontext) = vnitřní prostředí organizace, lze jej organizací přímo řídit:

- Management,
- organizační struktura,
- role a odpovědnosti,
- kompetence,
- infrastruktura a technologie,
- informační systémy,
- kapitál,
- politika, cíle, strategie,
- vnitřní předpisy, dokumentace,
- normy přijaté organizací,
- kultura vnitřního prostředí,
- forma a rozsah smluvních vztahů (např. nájemní smlouva),
- vztahy mezi interními zainteresovanými stranami.

**Externí aspekty** (vnější kontext) = vnější prostředí, okolní prostředí působící na chod společnosti. Toto prostředí nelze přímo řídit.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	12/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

- Zákonné a jiné požadavky,
- dostupnost technologií,
- kultura a politická situace vnějšího prostředí,
- sociální prostředí,
- možnosti finančního trhu,
- ekonomické prostředí,
- stav životního prostředí a jeho ochrany,
- konkurenční prostředí (regionální, národní, mezinárodní),
- trendy (např. pokračující krize, nebo rozvoj v průmyslovém, jiném odvětví,...),
- klíčové stimulatory (např. dotace, investiční pobídky),
- vztahy s vnějšími zainteresovanými stranami.

#### 4.1.1 Kontext společnosti DK BOHEMIA s.r.o.

Kontext společnosti DK BOHEMIA s.r.o. je vydáván jako samostatný dokument příkazem jednatele společnosti.

Kontext společnosti je dle jeho aktuálního stavu v případě potřeby aktualizován. Z hlediska aktuálnosti je min. 1x za rok prověřován a v případě potřeby aktualizován PMK, je schvalován a vydáván jako příkaz jednatele společnosti.

#### 4.1.2 Analýza aspektů

Aspekty jsou průběžně sledovány vrcholovým vedením. Vyhodnocování závažnosti jednotlivých aspektů slouží pro identifikaci příležitostí a rizik v rámci činnosti společnosti. Analýza aspektů je přezkoumávána PMK min. 1x za 12 měsíců a v případě potřeby je realizována prostřednictvím SWOT analýzy a je součástí zprávy o stavu QMS.

## 4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

### 4.2.1 Zainteresované strany

Podnikání DK BOHEMIA s.r.o., je ovlivňováno zájmy a očekáváními zainteresovaných stran. Za zainteresované strany považuje společnost osoby/organizace, jejichž zájmy mohou být pozitivně/negativně ovlivněny činností společnosti a realizací nových projektů nebo jejich výsledky. Společnost vzhledem k předmětu své činnosti, a vzhledem k portfoliu poskytovaných služeb a na ně navazujícímu portfoliu zákazníků, v prostředí národní a evropské legislativy, identifikovala klíčové zainteresované strany, které vzhledem ke svým zájmům, požadavkům a očekáváním, působí větší či menší měrou na fungování a výsledky společnosti v Seznamu zainteresovaných stran (příloha č. 7), který je vydán jako PJS.

Na základě identifikace zainteresovaných stran a jejich požadavků organizace dále plánuje a přijímá opatření pro řešení rizik a příležitostí, a to v souladu s významem potenciálního dopadu na shodu požadavku na produkty nebo služby, které organizace poskytuje.

Společnost má nastaven mechanismus na monitorování a přezkoumávání informací o zainteresovaných stranách v rámci posuzování svých plánů, investičních záměrů, v rámci pravidelné analýzy rizik a příležitostí. Zainteresované strany a jejich požadavky jsou vedením společnosti pravidelně přezkoumávány, případné změny PMK zapracovává do tohoto Seznamu zainteresovaných stran, který následně řízenou formou vydá. Se Seznamem zainteresovaných stran jsou seznámeni všichni obchodní a techničtí zaměstnanci prokazatelnou formou.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	13/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

## 4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality

### 4.3.1 Rozsah

Systém managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001:2016 je uplatňován v celé společnosti a všech jejích procesech a činnostech viz mapa procesů v příloze č. 1 Mapa procesů.

DK BOHEMIA s.r.o. má systém managementu kvality zaveden pro činnosti:

- Obchodní činnost (prodej produktů a služeb, nákup).
- Výroba, montáž a servis vstřikovacích forem.
- Návrh a vývoj průmyslových topení.

Systém managementu kvality je trvale udržován a rozvíjen pro zabezpečení shody se stanovenými požadavky. Společnost má aplikovány všechny prvky normy ČSN EN ISO 9001:2016.

### 4.3.2 Outsourcing

V rámci podnikatelských aktivit se u společnosti nevyužívají kooperace s externími poskytovateli, společnost zajišťuje proces „Výroba, montáž a servis vstřikovacích forem“ vlastními zaměstnanci v provozovně společnosti a s vlastní přepravou vstřikovacích forem.

## 4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

Společnost touto příručkou a dalšími navazujícími dokumenty II. a v případě potřeby i III. vrstvy řízené dokumentace společnosti vytvořila, zavedla, udržuje a neustále zlepšuje systém managementu kvality, včetně potřebných procesů a jejich vzájemných vazeb, v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016.

Jednatel společnosti ve spolupráci s PMK stanovil procesy potřebné pro efektivní fungování systému managementu kvality a způsob jejich aplikace v celé společnosti – viz Mapa procesů příloha č. 1 a Karty procesů příloha č. 2 této příručky.

Vedení společnosti:

- a) Určilo požadované vstupy a očekávané výstupy těchto procesů – viz Mapa procesů,
- b) určilo posloupnost a vzájemné vazby těchto procesů - viz Mapa procesů,
- c) určuje a aplikuje kritéria a metody (včetně monitorování, měření a příslušných ukazatelů výkonnosti) potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů – viz karty procesů,
- d) určuje zdroje potřebné pro tyto procesy a zajistit jejich dostupnost – viz finanční, obchodní plán, který zpracovává vedení společnosti na dané sledované období,
- e) přiděluje odpovědnosti a pravomoci pro tyto procesy viz R 01 Vnitřní řád,
- f) řeší rizika a příležitosti pro dané procesy – viz kapitola 6.1 této příručky,
- g) vyhodnocuje tyto procesy a zavádí všechny změny v procesech nutné pro zajištění toho, že tyto procesy dosáhnou zamýšlených výsledků – vyhodnocování probíhá v rámci přezkoumání systému kvality, viz kapitola 9.3 Přezkoumání systému managementu kvality,
- h) zlepšuje procesy a systém managementu kvality – viz kapitola 10. Zlepšování.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	14/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

#### 4.4.1 Dokumentované informace k procesům

Společnost v nezbytném rozsahu udržuje dokumentované informace pro podporu fungování svých procesů, přehled dokumentů je uveden ve Věstníku řízené dokumentace, který je spravován PMK.

Společnost uchovává dokumentované informace (záznamy) aby měla jistotu, že procesy probíhají tak, jak byly naplánovány - dále viz bod 7.5 této příručky.

## 5. VEDENÍ

### 5.1 Vedení (leadership) a závazek

#### 5.1.1 Obecně

Vrcholové vedení prokazuje svou vůdčí roli a závazek s ohledem na systém managementu kvality:

- a) Přijetím odpovědnosti za efektivnost systému managementu kvality – viz Politika kvality DK BOHEMIA s. r.o. (příkaz JS),
- b) zajištěním, že je stanovena Politika a Cíle QMS pro systém managementu a že jsou v souladu s kontextem a strategickým zaměřením organizace – viz kapitola 6.2 této příručky,
- c) zajištěním integrace požadavků systému managementu kvality do procesů společnosti – viz dokumentované informace uvedené ve Věstníku řídicí dokumentace,
- d) podporou používání procesního přístupu a zvažování rizik - viz Mapa procesů, Registr příležitostí a rizik (příkaz JS),
- e) zajištěním, že jsou k dispozici zdroje potřebné pro systém managementu kvality. Jednatel společnosti dle ekonomické situace společnosti a vývoje na trhu zpracovává a analyzuje dokumenty k řízení, jako např. SWOT analýzu, toto je prováděno pouze v krizových situacích. Plánování provádí společnost na základě finančních výkazů účetnictví, v případě potřeby zpracovává potřebné analýzy a na ně navazující plány, jako např. investiční, finanční, obchodní plán apod.,
- f) komunikováním o důležitosti efektivního managementu kvality a o dosažení shody s požadavky na systém managementu kvality – viz kapitola 7.4 Komunikace,
- g) zajištěním, aby systém managementu kvality dosahoval zamýšlených výsledků,
- h) zapojením, směřováním a podporováním osob, aby přispívaly k efektivnosti systému managementu kvality – viz kapitola Kompetence 7.2 a Povědomí 7.3,
- i) podporou zlepšování viz kap. 10 Zlepšování,
- j) podporou ostatních relevantních manažerských rolí k prokázání jejich vůdčí role v oblastech, za které odpovídají, viz Ř 01 Vnitřní řád.

#### 5.1.2 Zaměření na zákazníka

Vrcholové vedení vyvíjí maximální snahu, aby požadavky zákazníků byly splněny a očekávání zákazníka na produkt a službu naplněno.

Vrcholové vedení společnost prokazuje svou vůdčí roli a závazek v zaměření na zákazníka, přičemž zajišťuje, že:

- a) Jsou určeny, pochopeny a trvale plněny požadavky zákazníka a příslušné požadavky zákonů a předpisů,

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	15/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

- b) jsou určena a řešena rizika a příležitosti, které mohou ovlivnit shodu produktů a služeb a schopnost zvyšovat spokojenost zákazníka,
- c) se organizace neustále zaměřuje na zvyšování spokojenosti zákazníka neustálým zlepšováním svých procesů, služeb, sledováním trhu a potřeb zainteresovaných stran, důslednou analýzou reklamací/stížností a analýzou parametrů efektivnosti hlavních procesů v rámci přezkoumání systému managementu kvality.

## 5.2 Politika

Vedení společnosti deklaruje politiku kvality tj. strategické záměry společnosti v oblasti zajišťování kvality a to tak aby politika:

- Odpovídat záměrům společnosti,
- zahrnovat osobní angažovanost a aktivitu při plnění požadavků a neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality,
- poskytovat rámce stanovení a přezkoumání cílů kvality,
- být sdělována a pochopena ve firmě a,
- být přezkoumávána z hlediska kontinuity a vhodnosti.

Politika kvality je vedením společnosti přezkoumána 1x ročně z hlediska vhodnosti pro další kalendářní rok a případně aktualizována.

Politika kvality. je vydána jako příkaz JS. S textem politiky jsou prokazatelně seznámeni všichni zaměstnanci. V případě změny textu politiky kvality, je tato vydána formou nového příkazu JS.

### 5.2.1 Komunikování politiky kvality

Pověřená osoba zajišťuje, aby politika kvality byla:

- Dostupná a udržovaná jako dokumentovaná informace,
- průběžně komunikována, chápána a aplikována v rámci naší společnosti,
- dostupná všem relevantním zainteresovaným stranám.

Politika kvality je komunikována v rámci vedení společnosti při jejím zpracování, či revizi PMK, a následně na jednotlivých pracovištích vedoucími pracovníky vůči ostatním zaměstnancům. Pro všechny zaměstnance na všech stupních řízení je Politika kvality přístupná vizualizací v prostorech společnosti.

V rámci externí komunikace je Politika kvality je zveřejněna na webových stránkách společnosti, kde je dostupná relevantním zainteresovaným stranám, případně je na vyžádání zaslána jako neřízený dokument.

## 5.3 Role odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

Vrcholové vedení v rámci organizace zajišťuje, aby odpovědnosti a pravomoci pro relevantní role byly přiděleny, sděleny a pochopeny. Jednatel společnosti má nejvyšší odpovědnost za zavedení účinného a efektivního systému managementu kvality, za jeho stálou vhodnost a účinnost.

Pro všechny funkce ve společnosti jsou stanoveny a z platného Ř 01 Vnitřního řádu vyplývají odpovědnosti a pravomoci. Tyto vztahy mohou být dále rozpracovány systémovou dokumentací a v pracovních náplních pro všechny zaměstnance.

Vedení společnosti prostřednictvím seznámení všech zaměstnanců s Ř 01 Vnitřním řádem a popisem pracovního místa zajišťuje, aby odpovědnosti a pravomoci byly v rámci společnosti stanoveny a sdělovány.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	16/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

### 5.3.1 Představitel managementu

Jednatel společnosti jako představitel managementu kvality – PMK je odpovědný za řízení QMS, a je pověřen realizací funkčního a účinného systému managementu kvality. Jako nejvyšší vedení společnosti má pravomoci a je odpovědný za zavedení funkčního QMS a dodržování požadavků na systém managementu kvality podle ČSN EN ISO 9001:2016, podporuje vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celé společnosti a zajišťuje zpracování a přezkoumání zprávy stavu QMS za sledované období o dosažené výkonnosti QMS a o potřebě zlepšování.

## 6. PLÁNOVÁNÍ

### 6.1 **Opatření pro řešení rizik a příležitostí**

Při plánování systému managementu kvality bere vrcholové vedení organizace v úvahu především interní a externí aspekty a požadavky zainteresovaných stran (viz kap. 4.1 a 4.2 této příručky). Na základě těchto vstupů vedení organizace určuje rizika a příležitosti, které je potřeba řídit a využít pro zajištění:

- Dosažení požadovaných cílů společnosti.
- Posílení žádoucích účinků.
- Zabránění nebo zmírnění nežádoucích účinků rizik na společnost, včetně možnosti ovlivnění společnosti externími environmentálními podmínkami.
- Neustálého zlepšování.

#### 6.1.1 Závazné povinnosti

Požadavkem QMS je vytvořit, zavést a udržovat postupy k identifikaci a zajištění přístupu k příslušným požadavkům závazných, které se na společnost vztahují.

Závazné povinnosti mohou vyvolat rizika (případně příležitosti) pro společnost a existují v různých formách:

- Zákonech, vyhláškách, nařízeních vlády,
- vydání orgány státní správy (rozhodnutí, povolení, souhlasy, vyjádření...),
- technických normách,
- normách např. řady ČSN EN ISO 900x, 1400x, ČSN OHSAS 1800x,
- vnitřních předpisech řízení vnitropodnikové činností,
- politice kvality,
- strategických cílech společnosti.

Pro zjišťování závazných povinností vztahujících se ke QMS a pro soustavné sledování jejich změn lze použít řadu zdrojů, např.:

- Všechny úrovně správních úřadů,
- ústředních orgánů státní správy (Věstníky MZe, MŽP, MV a jejich zpravodaje),
- Sbírku zákonů,
- jiné zdroje (instrukce, pokyny, pokuty, upozornění ČIŽP, krajského hygienika, výnosy a vyhlášky Min. zdravotnictví, Min. průmyslu a obchodu, Min. zahraničí, Min. práce a sociálních věcí, Min. vnitra, Min. dopravy apod.).

Dle charakteru a předmětu zájmu odpovídají za řízení závazných povinností a jiných požadavků v různých oblastech jednatel ve spolupráci s externími poradci a OZO BOZP, OZO PO a dalšími odpovědnými pracovníky ve společnosti. Uložení platných verzí dokumentů určité oblasti je stanoveno



	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	17/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

přímou odpovědností za správu dokumentu. Řadu závazných předpisů lze v současné době vyhledat na Internetu.

Jednatelům pověřený zaměstnanec minimálně jedenkrát za měsíc navštíví [www.zakonyprolidi.cz](http://www.zakonyprolidi.cz) pro stažení aktualizací v oblasti závazných povinností. Následně zapracuje seznam legislativních povinností v oblasti kvality do Registru závazných povinností (viz příloha č. 5). Registr podléhá procesu operativního řízení a průběžné aktualizaci.

Jednatel nebo jím pověřený zaměstnanec je povinen registr závazných povinností průběžně aktualizovat – nejlépe 1x za měsíc. Komplexní registr závazných povinností je vydáván jako řízený dokument formou PJS.

Registr závazných povinností obsahuje základní požadavky týkající se oblasti podnikání a kvality v členění:

- Zákony,
- vyhlášky,
- nařízení vlády,
- legislativa EU,
- ostatní (resortní předpisy, metodické pokyny, návody a sdělení).

### 6.1.2 Identifikace rizik společnosti a systému managementu kvality

Vedení společnosti identifikuje rizika a příležitosti a provádí jejich hodnocení. Hodnocení rizik obsahuje škálu od akceptovatelného rizika až po hodnocení nepřijatelné riziko a požadavek na přijetí opatření k snížení míry rizika, vztahující se k jednotlivým rizikům definovaných procesů.

Identifikaci rizika umožňují otázky:

- Pravděpodobnost vzniku rizika?
- Pravděpodobný následek rizika?

Identifikovaná rizika jsou vyhodnocována v Registru rizik a příležitostí (příloha č. 27) představitelem QMS ve spolupráci s jednatelem společnosti, případně s dalšími zainteresovanými zaměstnanci organizace.

Vyhodnocování rizik je realizováno JS/PMK s periodou min 1x za 12 měsíců nebo dle skutečné potřeby v případě změny procesů (nákup nových technologií, změn požadavků zainteresovaných stran, změn rozsahu systému managementu kvality, jeho aplikovatelnosti a změn prováděných činností procesů apod.). Výsledkem identifikace a hodnocení rizik včetně stanovených opatření a vazby na cíle je Vypracovaný Registr rizik a příležitostí, který je vydán jako příkaz JS.

### 6.1.3 Hodnocení rizik pro činnosti v rámci procesu

Pro hodnocení rizik je využita metodika vyhodnocení, kdy je při hodnocení brána na zřetel pravděpodobnost vzniku rizika (P) a jeho případná závažnost – následky rizika (N). Výsledkem je míra závažnosti rizika (MR):

$$MR = P \times N$$

	P	N
Hodnocení	Pravděpodobnost vzniku	Následky rizika
1	Nahodilá	Zanedbatelné
2	Nepravděpodobná	Malé
3	Pravděpodobná	Střední

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	18/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

4	Velmi pravděpodobná	Velké
5	Trvalá	Kritické

Přijímaná opatření dle míry závažnosti rizika:

MR	Opatření
3	14 – 25 – Nežádoucí riziko - vysoké riziko, nutné přijmout opatření k eliminaci nebo snížení rizika formou prevence či stanovení cíle QMS
2	8 – 12 – Mírné riziko - zvýšit pozornost, promyslet a přijmout opatření při negativním vývoji
1	1 – 6 – Akceptovatelné riziko – bez nutných opatření

#### 6.1.4 Opatření pro snížení míry rizika

V případě, že je identifikováno nežádoucí riziko, je nezbytně nutné stanovit opatření k eliminaci tohoto rizika.

Tým pro identifikaci a vyhodnocení rizik (vedení společnosti) stanoví u nežádoucího rizika doporučená opatření, termín, odpovědné osoby s případnou vazbou na cíl kvality.

Zpracovanou analýzu rizik ve formě Registru rizik vedení společnosti schvaluje a následně provede seznámení zaměstnanců s riziky a opatřeními pro jejich snížení či odstranění.

#### 6.1.5 Realizace opatření pro snížení míry rizika

Jednatelům pověřený pracovník zajišťuje realizaci navržených opatření. Po realizaci navržených opatření provede vyhodnocení efektivnosti přijatých opatření formou přehodnocení míry rizika. Pokud je riziko díky realizovaným opatřením sníženo na přijatelnou úroveň tj. na úroveň mírného, nebo akceptovatelného rizika, je již pouze sledováno. S novým přehodnocením je seznámeno vedení společnosti a zaměstnanci pracující v rámci daného procesu.

#### 6.1.6 Identifikace příležitostí společnosti a systému kvality

Identifikace příležitostí daného procesu QMS je prováděna jednatelem společnosti s periodou min 1x za 12 měsíců nebo dle aktuální potřeby (v případě změny procesů, nákup nových technologií, změn požadavků zainteresovaných stran, změn rozsahu systému managementu kvality, jeho aplikovatelnosti QMS, změn prováděných činností procesu apod.).

#### 6.1.7 Opatření pro realizaci příležitostí

K identifikovaným příležitostem stanoví JS opatření pro její využití a osoby odpovědné za jejich realizaci. Příležitosti i opatření jsou vydány a jako příkaz jednatele společnosti v rámci Registru rizik a příležitostí. Zaměstnanec pověřený realizací opatření provede seznámení s příležitostmi ostatních zaměstnanců, kterých se příležitost a její využití týkám včetně seznámení s opatřeními pro realizaci příležitosti.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	19/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

### 6.1.8 Realizace opatření pro využití příležitostí

Odpovědný zaměstnanec zajišťuje realizaci navržených opatření a JS sleduje a kontroluje realizaci. Po realizaci navržených opatření provede vyhodnocení efektivnosti přijatých opatření a s výsledky seznámí zaměstnance, kterých se příležitost týká.

## 6.2 **Cíle QMS a plánování jejich dosažení**

### 6.2.1 Cíle QMS

Na politiku kvality „Politiku DK BOHEMIA s.r.o.“. A na řízení riziky a příležitostí navazují postupy plánování Cílů QMS (cílů kvality), které jsou zpracovány a schváleny vedením společnosti a následně vydány jako příkaz JS. Společnost pro jednotlivé cíle alokuje potřebné zdroje a sestavuje programy pro jejich dosažení.

Cíle QMS musí být:

- **Specifické.**
- **Měřitelné.**
- **Ambiciózní.**
- **Realistické.**
- **Termínované.**

Cíle QMS jsou přezkoumávány v rámci přezkoumání systému managementu kvality vedením, kde je sledováno jejich naplňování. Při zpracování cílů společnosti jsou vzaty v úvahu následující podklady:

- Současné a budoucí potřeby firmy a trhu, na který dodává,
- sladění cílů se strategií firmy,
- důležitá zjištění z procesu přezkoumání vedením,
- poskytované služby, výkonnost procesů,
- výsledky měření úrovně spokojenosti zainteresovaných stran,
- výsledky pravidelného sebehodnocení firmy,
- benchmarking, analýza konkurence, příležitosti pro zlepšování,
- zdroje potřebné pro splnění daných cílů.

Při plánování, jak dosáhnout svých Cílů kvality, vedení požaduje určit Programy pro dosažení těchto cílů a to v rozsahu:

- a) Co se bude dělat;
- b) jaké zdroje budou požadovány;
- c) kdo bude odpovědný;
- d) kdy to bude dokončeno;
- e) jak se budou hodnotit výsledky.

Cíle QMS a jejich programy jsou na dané příslušné období vydány jako příkaz jednatele společnosti. S textem jsou prokazatelně seznámeni všichni zaměstnanci.

### 6.2.2 Plánování opatření pro dosažení Cílů kvality

Pro dosahování cílů a cílových hodnot jsou JS stanoveny programy k dosažení jejich splnění.

Program (-y) obsahují:

- Stanovení jednotlivých činností potřebných k dosažení stanovených Cílů kvality,
- určení zdrojů k dosažení stanovených Cílů kvality,

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	20/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

- určení odpovědnosti za dosažení cílů pro příslušnou funkci a úroveň organizace,
- časový rámec, ve kterém má být dosaženo splnění Cílů kvality.

Hodnocení cílů provádí vedení společnosti jako součást každoročního přezkoumání systému managementu kvality, kde je sledováno jejich naplňování. Pokud je cíl naplněn, je v rámci výstupu z přezkoumání zhodnoceno jeho naplnění a je daný cíl vyřazen a eventuálně nahrazen cílem jiným.

### 6.3 Plánování změn

Všechny činnosti ve společnosti včetně změn jsou plánovány, řízeny a prováděny tak, aby jejich výsledky maximálně uspokojily požadavky zákazníků zajištěním shody produktů a služeb a při minimálních nákladech a maximálním zisku.

Plánování je zaměřeno na zajištění efektivní fungování procesů, dosažení shody produktů a služeb, na splnění Cílů kvality a stanovuje potřebné činnosti, odpovědnost za jejich splnění, kritéria pro hodnocení etap procesů a činnosti potřebné k jejich ověření, formy záznamu výsledků a doporučení po kontrole stavu plnění procesu.

Pro každý rozhodující proces jsou stanoveny přiměřené formy plánovaného postupu, odpovědnosti a termíny plnění.

V případě, že společnost zjistí potřebu změn systému managementu kvality, jsou tyto změny prováděny plánovaným způsobem, kdy musí být vzaty v úvahu:

- Účel změn a jejich možné následky;
- integritu systému managementu kvality;
- dostupnost zdrojů;
- rozdělení nebo přerozdělení odpovědností a pravomocí.

## 7. PODPORA

### 7.1 Zdroje

#### 7.1.1 Obecně

Vedení společnosti zanalyzovalo:

- Způsobilosti a omezení existujících interních zdrojů;
- co je potřeba získat od externích poskytovatelů a je potřeba řešit jako nákup.

Vedení pravidelně identifikuje, rozpočtuje a v odpovídající výši poskytuje potřebné zdroje jako součást svého podnikatelského plánu a souvisejících plánů na daný rok, aby zajistilo zdroje pro zlepšování výkonnosti společnosti, zvyšování kvality všech procesů a z toho plynoucí zvyšování spokojenosti zákazníka. Informační systém shromažďování požadavků na zdroje je založen na odpovědnosti za včasné předkládání zdůvodněných požadavků na zdroje členy vedení společnosti. O prioritách přidělení zdrojů podle dosažených ekonomických výsledků rozhoduje vedení společnosti.

#### 7.1.2 Lidé

Proces řízení lidských zdrojů zahrnuje celý komplex činností realizovaných za účelem: zabezpečit:

- Zaměstnance dle potřeb společnosti daných organizační strukturou viz Ř 01 Vnitřní řád
- způsobilost zaměstnanců pověřených odpovědnostmi v systému řízení.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	21/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

Způsobilost zaměstnanců je dána mírou jejich vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností povědomím o významu v rámci struktury společnosti. Všichni zaměstnanci, kteří provádějí práce ovlivňující kvalitu produktů a služeb, jsou kvalifikováni pro tuto činnost a jsou plně způsobilí.

Soubor kvalifikačních požadavků pro každou profesní funkci je popsán v Pracovní náplni (příloha č. 6), která je zpracovávána pro pracovní pozice v Ř 01 Vnitřní řád. Tento soubor požadavků slouží k usnadnění specifikace na nového pracovníka a jeho následného výběru. Tyto požadavky představují maximální požadavky, na pracovní místo nemusí být striktně dodržovány.

Přijem nových zaměstnanců probíhá v souladu s ustanoveními Zákoníku práce a souvisejících předpisů.

Jednatel, který je odpovědný za plánování lidských zdrojů provádí neustálé vyhodnocování potřeb zdrojů s plány společnosti a zajišťují shodu potřeby zaměstnanců s požadavky na zajištění realizace činnosti. Tato činnost musí být komplexní propojená s patřičným vzděláváním, výcvikem, vytvářením odpovídajících dovedností na základě zkušeností zaměstnanců dále viz kap. 7.2 Kompetence.

### 7.1.3 Infrastruktura

Vedení společnosti prostřednictvím JS zodpovídá za určení, poskytnutí a za udržení infrastruktury potřebné k dosahování shody s požadavky na produkt a služby. Infrastruktura zahrnuje následující oblasti:

- Budovy,
- manipulační prostředky,
- měřicí prostředky,
- manipulační a skladové prostory,
- informační technologie,
- autopark, ostatní vybavení.

Účelem řízení infrastruktury je zabezpečit po organizační a technické stránce kvalitu poskytovaných služeb, v oblasti podnikatelské činnosti společnosti, zajistit přístup k údajům a dokumentovaným informacím oprávněným uživatelům včetně důsledné ochrany těchto údajů.

Společnost má sídlo a provozovnu, vybavené veškerou infrastrukturou potřebnou pro dosažení shody s požadavky na produkt nebo službu.

Revize a údržba budov, technologií, strojů a zařízení jsou prováděny externími odborně způsobilými osobami. Technologie a strojní zařízení je kontrolováno, udržováno a revidováno dle platné dokumentace.

### 7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

Společnost definuje fyzikální, sociální, psychologické, environmentální a jiné faktory pro pracovní prostředí, jako jsou:

- Podmínky pro bezpečnost a ochranu zdraví – školení, vybavení pracovišť,
- šetrné podmínky pro životní prostředí,
- pracovní metody: pracovní postupy,
- pracovní podmínky pro pracovníky: vozidla, stroje a zařízení, měřicí zařízení,
- vybavení kanceláří (kancelářský nábytek, počítače, tiskárny, kopírka, fax, připojení na internet, telefony, mobilní telefony).

Společnost má zajištěnu BOZP a PO v souladu s platnou legislativou.

Pracovní prostředí odpovídá ve všech parametrech normám a platné legislativě vztahující se k danému druhu produkce. Všichni pracovníci jsou pravidelně proškolení z bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany a o tomto periodickém školení jsou vedeny záznamy.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	22/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

Za zajištění vhodného pracovního prostředí odpovídá JS.

### 7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

Ve společnosti je určeno monitorování a měření, která je třeba provádět, a monitorovací a měřicí zařízení potřebná k poskytnutí důkazu o shodě produktů a služeb s určenými požadavky (viz kap.8.2).

Jsou zde vytvořeny procesy pro zajištění toho, že lze monitorování a měření provádět, a že se provádí způsobem, který je v souladu s požadavky na monitorování a měření.

Je-li nezbytné zajistit platné výsledky, měřicí zařízení je:

- Ve specifikovaných intervalech nebo před použitím kalibrováno nebo ověřováno podle etalonů navázaných na mezinárodní nebo národní etalony; tam, kde takové etalony neexistují, je základ použitý pro kalibraci nebo ověření zaznamenán,
- justováno nebo podle potřeby opakovaně justováno,
- identifikováno tak, aby bylo možné určit kalibrační stav (status kalibrace),
- zabezpečeno před takovým seřizením, které by mohlo ohrozit platnost výsledků měření,
- chráněno před poškozením a znehodnocením v průběhu manipulace, údržby a skladování,
- zajistit, aby nebyla používána měřidla, která byla při shledána nepřesnými či poškozená,
- zajistit jednotnost a přesnost měření a příslušnou odbornost pracovníků, používajících měřidla.

Ve společnosti se navíc posuzuje a zaznamenává platnost předcházejících výsledků měření, když je shledáno, že zařízení neodpovídá požadavkům. U dotyčného zařízení a u dotyčného produktu se přijímají přiměřená opatření.

O výsledcích kalibrace a ověřování se udržují záznamy (viz také 7.5).

V případech, kdy se používá při monitorování a měření specifikovaných požadavků počítačový software, je potvrzována schopnost software plnit zamýšlenou aplikaci. Toto potvrzení je prováděno před počátečním použitím a podle potřeby se opakuje. Za stanovení procesu potvrzování v případě využití software zodpovídá metrolog.

Metrolog - vykonáváním této funkce je písemně pověřen pracovník společnosti. Povinnosti metrologa:

- Vede a doplňuje soupisy měřidel, viz příloha č. 14 – Prvotní metrologická evidence a dat jejich poslední kalibrace, ověření,
- podle pokynů jednatelem společnosti spolupracuje s pracovníky při řešení problémů spojených s měřením,
- sleduje vývoj v měřicí technice a získané poznatky aplikuje v praxi - zvyšuje své teoretické a praktické znalosti účastí na školeních, kurzech a přednáškách zaměřených na problematiku metrologie,
- v případě potřeby vydává metodické pokyny pro zabezpečení jednotnosti a správnosti měření,
- navrhuje lhůty kalibrace pracovních měřidel nestanovených a porovnává (provádí kontrolu) IM.
- je oprávněn provádět u uživatelů měřidel kontrolu správnosti používání pracovních měřidel a zároveň jejich způsob uložení i údržby,
- pokud identifikuje měřidlo s neshodným měřením, provede jeho označení a naměřené produkty tímto měřidlem pokud je to možné znovu přeměřením jiným – správně měřícím měřidlem,
- je-li měřidlo mechanicky poškozeno nebo znehodnoceno tak, že se k dalšímu používání nehodí a nelze ho hospodárně opravit, navrhuje jeho vyřazení,

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	23/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

- pokud měřidlo nevyhovuje, uvádí se v Evidenční list měřidla, viz příloha č. 15 „NEVYHOVUJE“. Tato měřidla se vyřadí z evidence, posílají se do opravy, nebo se natrvalo vyřadí.

Uživatelé měřidla je pracovník, který s měřidlem pracuje, odpovídá za:

- Správné a přesné měření,
- používání kalibrovaných či informativních měřidel včetně jejich uchování tak, aby byla zachována jejich přesnost a vhodnost k použití) měřidla musí být zaevidována v Prvotní metrologické evidenci a musí být označena).

Je povinen:

- Používat k měření jen měřidla evidovaná, veškeré změny oznamovat metrologovi,
- předložit ke kalibraci, ověření, kontrole každé měřidlo v termínu kratším, než je předepsaná lhůta, jestliže: byla provedena změna nebo úprava měřidla, měřidlo bylo poškozeno, je podezření, že bez zjevného poškození se měřidlo stalo nesprávným. Takové měřidlo musí být bezprostředně odstraněno z měřicího místa a nesmí být vráceno do provozu, dokud nebudou odstraněny důvody neshody a nebude provedena nová kalibrace.

V případě odlepení štítku s dobou platnosti kalibrace neprodleně dojí k metrologovi pro nalepení nového.

#### 7.1.5.1 Rozdělení měřidel ve společnosti

Měřidla slouží k určení hodnoty měřené veličiny. Spolu s nezbytnými pomocnými měřicími zařízeními se dělí na tyto kategorie:

- Etalon (PMS),
- pracovní měřidla - stanovená (PMS),
- pracovní měřidla - nestanovená (PMN),
- informativní měřidla (IM).

#### 7.1.5.2 Etalon

Pro potřeby společnosti je etalon pracovní měřidlo stanovené - ověřené autorizovanou laboratoří. Jedná se o měřidlo, které se pro výrobní účely nepoužívá. Používá se jako etalon pro porovnání jiných měřidel stejného oboru měření.

#### 7.1.5.3 PMS

PMS jsou měřidla, která stanovil Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví k povinnému ověřování s ohledem na jejich význam pro ochranu celospolečenských zájmů (ochrana správnosti obchodního styku, zdraví pracujících, životního prostředí a zajištění bezpečnosti práce). Úřad zveřejňuje druhový seznam stanovených měřidel ve Věstníku Úřadu s uvedením doby platnosti ověření jejich jednotlivých druhů.

Uživatelé PMS jsou povinni předkládat je k úřednímu ověření před jejich uvedením do užívání a dále vždy, jestliže zanikla platnost úředního ověření.

PMS jsou vedena v Prvotní metrologické evidenci, mají založenou svou Evidenční kartu měřidla, jsou označeny kalibračním statutem, jsou metrologem označeny značkou (O xx), jsou vedeny záznamy o ověření těchto měřidel.

#### 7.1.5.4 PMN

PMN jsou měřidla, která nejsou ani etalonem ani PMS.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	24/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

Jejich správnost je zajišťována pravidelnou kalibrací ve lhůtách, stanovených podle způsobu používání tak, aby byla zajištěna jejich stálá přesnost a jednotnost.

PMN má přímý vliv na kvalitu výrobků. Výběr těchto měřidel provádí uživatel ve spolupráci s metrologem.

Doby platnosti kalibrací jednotlivých druhů PMN jsou stanoveny v dokumentaci jedatelem společnosti.

PMN se předkládá ke kalibraci před jeho uvedením do používání a k nové kalibraci vždy včas před uplynutím stanovené doby platnosti.

Kalibraci podléhají všechna PMN.

Zjistí-li se, že PMN má prošlou lhůtu kalibrace, nesmí se toto měřidlo používat.

Kalibrace PMN se provádějí v akreditovaných či autorizovaných organizací.

Evidence PMN je vedena v Evidenčním formuláři měřidla.

PMN jsou vedena v Prvotní metrologické evidenci, mají založenou svou Evidenční kartu měřidla, jsou označeny kalibračním statutem, jsou metrologem označeny značkou (K xx), jsou vedeny záznamy o kalibraci těchto měřidel.

#### 7.1.5.5 IM

Měřidla, která mají pro obsluhu pouze informativní význam, nemají rozhodující význam pro řízení procesů a nemohou ovlivnit kvalitu finálního výrobku. Tato skupina měřidel není definována zákonem č. 505/1990 Sb. v platné znění. Jsou vedeny v primární evidenci měřidel, ale nepodléhají kalibraci a ověření. Jsou označena evidenčním číslem.

U informativních měřidel, která podléhají pravidelné kontrole metrologem, jsou vedeny Evidenční karty měřidla, kam se zapisují výsledky pravidelných kontrol IM uvedených.

#### 7.1.5.6 Vyřazení měřidla

Pokud je měřidlo identifikováno jako neshodné (měření měřidlem neodpovídá požadavkům na přesnost daného měření), je vystaven Protokol o vyřazení měřidla viz příloha č. 16 a měřidlo je M vyřazeno (označeno červenou tečkou). Měření provedená neshodným měřidlem jsou negována a jsou provedena nápravná měření (pokud je to možné).

#### 7.1.6 Znalosti organizace

Vedení společnosti určuje znalosti, které jsou potřebné pro fungování jejích procesů a pro dosahování shody produktů a služeb.

Tyto znalosti jsou udržovány a v potřebném rozsahu jsou k dispozici – v oblasti obchodní činnosti – analýzy trhu, využívání softwarového vybavení pro vizualizaci společnosti pro získání zakázek, v oblasti personalistiky sledování vývoje závazných povinností pomocí studia zákonů a absolvováním odborných školení, v oblasti realizace zakázky pak sledováním trendů v našem oboru a získání odborných informací od zákazníků a externích poskytovatelů. Výše uvedené je pravidelně zapracováváno do kontextu organizace.

Při řešení měnících se potřeb a trendů vedení společnosti zvažuje své momentální znalosti a určuje, jakým způsobem získají veškeré nezbytné znalosti a požadované aktualizace nebo jak k nim zajistit přístup. Ostatní vedoucí zaměstnanci dávají podnět v rámci porad vedení pro zapracování požadavků na školení do Plánu školení, realizují setkání s klienty, realizují setkání s externími poskytovateli, kde si vyměňují potřebné informace.



	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	25/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

Na základě těchto informací JS přezkoumává a v případě potřeby reviduje Ř 01 Vnitřní řád a popisy pracovních míst. V návaznosti na potřeby společnosti ve spolupráci s vedením společnosti a ostatními vedoucími pracovníky stanovuje další rozvoj znalostí pracovníků společnosti.

## 7.2 Kompetence

Společnost má zavedeny systémové postupy pro stanovení kompetencí a potřeb výcviku, poskytnutí stanoveného výcviku, pravidelné vyhodnocování efektivnosti výcviku a přiměřený systém zaznamenávání o vzdělání, výcviku, dovednostech a zkušenostech pracovníků.

Kompetence a kvalifikační požadavky jsou ve společnosti stanoveny Ř 01 Vnitřním řádem a dále v popisech pracovních činností.

Ve zkušební době je pracovník společnosti, který odpovídá za zaučení nového pracovníka, povinen dohlédnout, aby nový pracovník postupně vykonával všechny práce funkce náležející. V daném termínu provede vedoucí pracovník hodnocení zaučovaného pracovníka. Na základě tohoto hodnocení se vedení poradí s pracovníkem, který prováděl zaučení nového zaměstnance a vedení rozhodne, zda pracovní poměr ve zkušební době ukončit či ne. Pokud toto rozhodnutí je negativní, pak musí být provedeno písemnou formou, vždy před uplynutím zkušební doby.

Plán školení a výcviku se zpracovává pro všechny zaměstnance, kteří ovlivňují kvalitu poskytovaných produktů a služeb. Tento plán zpracuje (navrhne) JS pro pracovníky společnosti do 30. prosince příslušného kalendářního roku na rok následující viz příloha č. 8a.

Školení je plánováno a realizováno v tomto členění:

Zaměření dle typu pracovníka:

- Školení nově přijímaných pracovníků (vstupní školení),
- školení zaměstnanců (periodické školení),
- školení dodavatelů materiálu apod.

Zaměření dle typu školení:

- Školení povinná ze zákona,
- školení zvyšující odbornost (nepovinná).

V průběhu roku je možné Plán školení a výcviku aktualizovat. Každou změnu v tomto plánu musí schválit vedení.

Vyhodnocení školení provede účastník vzdělávací akce na formulář Prezenční listina školení viz příloha č. 8c. Vyplněný formulář předá účastník pověřené osobě, která provede založení dokladu a následně u nepovinných školení provede nadřízený pracovníka s odstupem času zhodnocení efektivnosti – přínosu pro organizaci.

K provedení školení z problematiky kvality management systému je vypracována osnova školení viz příloha č. 8b.

## 7.3 Povědomí

Společnost DK BOHEMIA s.r.o. zajišťuje prostřednictvím školení o systému managementu kvality zavedeném ve společnosti, že osoby, jejichž práce je řízena organizací, si jsou vědomy:

- Politiky DK BOHEMIA s.r.o.
- Příslušných Cílů QMS.
- Svého přínosu k efektivnosti systému kvality včetně přínosů zlepšené výkonnosti.
- Důsledků neplnění požadavků systému managementu kvality.

Všichni zaměstnanci společnosti mají povědomí, jsou seznámeni a proškoleni se systémem managementu kvality ve společnosti v periodě 1x ročně a při nástupu do společnosti viz kap. 7.2.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	26/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

## 7.4 Komunikace

Společnost DK BOHEMIA s.r.o. určuje potřebu interní a externí komunikace týkající se systému managementu kvality včetně toho:

- O čem se má komunikovat?
- Kdy se má komunikovat?
- S kým se má komunikovat?
- Jak se má komunikovat?
- Kdo má komunikovat?

### 7.4.1 Interní komunikace

Vzhledem k charakteru společnosti není plán porad zaměstnanců zpracováván dopředu a porady se uskutečňují operativně dle potřeb společnosti zpravidla jako pracovní porady – svolává ji JS a předmětem je řešení plánování a realizace zakázek, zápis z porady není zpravidla realizován, zaměstnanci si úkoly zaznamenávají samostatně.

Porady spojené se zpracováním zápisu:

- Porada, na které byla projednávána a přezkoumávána Zpráva o stavu systému QMS dále viz kap. 9.3.
- Pokud je předmětem porady vedení řešení finančních záležitostí, strategie (politika) společnosti, přijímání nových zaměstnanců, výběr externích poskytovatelů či řešení závažných obchodních případů.

Každý zaměstnanec společnosti má možnost své připomínky a náměty týkající se oblasti QMS přednést prostřednictvím svého přímého vedoucího. Komunikační systém uvnitř společnosti je postaven tak, aby docházelo k přenosu všech informací do všech úrovní organizační struktury. Za předání informací podřízeným zaměstnancům nese odpovědnost jednatel společnosti.

### 7.4.2 Externí komunikace

Za účelem povědomí o významu QMS pro společnost DK BOHEMIA s.r.o. u externích poskytovatelů a zákazníků je tato oblast komunikována pomocí www stránek, školení zaměstnanců případně externích poskytovatelů z oblasti QMS, poskytováním Příručky kvality zákazníkům a externím poskytovatelům a sdělováním výsledků hodnocení externích poskytovatelů apod. Zainteresané strany jsou s Politikou QMS seznámeni prostřednictvím webových stránek společnosti. Za externí komunikaci odpovídá JS.

Veškeré komunikování s regionálními orgány státní správy v záležitostech týkající se společnosti uskutečňuje jednatel společnosti nebo jím pověřený zaměstnanec.

## 7.5 Dokumentované informace

Dokumentování systému řízení kvality není budováno odděleně, navazuje na dokumentační systém organizace popsany organizačním řádem. Dokumentuje a definuje požadavky, prvky a opatření pro vytvoření, uplatnění a udržování systému managementu kvality.



	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	27/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

Dokumentované postupy systému kvality jsou stavěny v těchto úrovních:

**První úroveň:**

Hlavním dokumentem použitým pro popis dokumentovaného systému managementu kvality je „Příručka kvality“. Popisuje strukturu a funkci systému managementu kvality a všechny prvky tohoto systému ve společnosti v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016 a vyhlášenou politikou kvality. Slouží jako trvalý podklad pro uplatňování a udržování tohoto systému. Obsahuje postupy systému managementu kvality nebo na ně odkazuje.

**Druhá úroveň:**

Tvoří ji soustava opatření JS zařazených do systému managementu kvality. Vnitřní řád dokumentuje organizační strukturu, pravomoci a odpovědnosti, případné ostatní dokumenty postupy pro operativní řízení a provádění činností vyplývajících z požadavků systému managementu kvality a pro neustálé zdokonalování kvality.

**Třetí úroveň:**

Nejnižší úroveň dokumentovaných postupů systému managementu kvality jsou prováděcí a pracovní postupy, instrukce a funkční schémata. Konkretizují způsob a detailní návody na provádění dílčích činností pro omezený okruh oddělení a pracovišť. Vychází z organizačních směrnic. Funkční schéma navazuje na organizační řád a v něm uvedené organizační schéma. Konkretizuje rozmístění funkčních míst v organizační struktuře. Má návaznost na zdroje systému managementu kvality.

### 7.5.1 Příručka kvality

Tato příručka kvality obsahuje dokumentované postupy v rozsahu požadavků normy včetně formulářů, které se mají vyplňovat. V příručce je uvedeno vyloučení, jsou zde stanoveny procesy, jejich majitelé, u hlavních procesů kritéria hodnocení viz příloha č. 1 PK.

### 7.5.2 Řízení dokumentů

Dokumentace QMS a jeho struktura:

- Příručka kvality.

Požadavek dokumentu – je iniciační fází procesu potřebnosti a tvorby dokumentu. Zahrnuje rozhodnutí o zadání – formulaci prvotního zadání, jmenování Zpracovatele dokumentu a dále určí termín zpracování. Toho jmenuje JS. Ověřovatelem všech dokumentů vztahujících se k QMS je PMK.

Zadání dle důležitosti je v písemné či v ústní formě. Písemná forma může být záznam z porady, příkazem JS či e-mailem apod.

Zpracovatel písemně upřesní detailně zadání a pověří Autora pro vypracování návrhu. V závislosti na druhu dokumentu může být Zpracovatel zároveň i Autor. Zadání schraňuje zadavatel, který kontroluje plnění a funkčnost zpracování.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	28/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

Návrh se v záhlaví zřetelně označí NÁVRH. Návrh ve formě kopie vloží Autor do adresáře DOKUMENTACE QMS/ Návrhy dokumentace QMS a oznámí zadavateli, že je dokument připraven k připomínkám.

Forma a struktura všech dokumentů a jejich členění musí odpovídat tomuto popisu.

Formát a struktura stran je uložena v šabloně dokumentů v šabloně skupiny dokumentů. Uživatelům je zakázáno do tohoto vzoru zapisovat jakékoli informace. Charakteristika písma a úprav ISO dokumentace je dána šablonou.

Typ písma – Arial – běžná velikost 11, jednotlivé typy písma jsou dle schválené šablony.

Základní struktura dokumentu:

- Účel – co směrnice řeší,
- oblast použití – uvádí, kde a pro co platí,
- pojmy, definice, zkratky – vysvětluje význam pojmů ve směrnici používaných,
- popis procesu – podrobný popis činností, které řeší směrnice, definuje vstupy a výstupy, pravomoci a odpovědnosti. Pokud je to možné, použije se k popisu postupové schéma, k znázornění odpovědností matice odpovědností,
- související dokumentace,
- přílohy.

Název strukturního prvku	Příklad číslování
Kapitola	1
Článek	1.1
Článek	1.1.1
Článek	1.1.1.1
Odstavec	bez čísla
Příloha	1, 2, 3.....

**Kapitola** je základní strukturní prvek v členění textu dokumentu. Čísluje se arabskými čísly. Každá kapitola musí mít název umístěný za jejím číslem.

**Článek** je číslovanou částí kapitoly. Může se dělit do dalších číslovaných článků, je-li to nutné. Články se číslovají arabskými čísly. Text sestávající se z jednoho článku se nečísluje.

**Odstavec** je nečíslovanou částí kapitoly nebo článku. Odstavce se oddělují vynecháním řádku.

**Výčet položek** může být částí kapitoly, článku nebo odstavce. Může být uveden úplnou větou zakončenou dvojtečkou nebo částí věty bez dvojtečky. Před každou položkou výčtu se uvede odrážka. Je-li třeba výčet dále členit, použije nasměrován.

**Příloha** se označuje číslíci počínaje 1 – viz příloha č. x – název. Přílohy, které mají více stran se číslovají 1/ z x.

### 7.5.2.1 Dokumenty v elektronické podobě jsou uloženy na cestě

Oprávněná osoba má řízenou dokumentaci v elektronické podobě na níže uvedené adrese na serveru, přístup mají všichni zaměstnanci, k provedení změnových řízení jsou nastavena přístupová oprávnění.

**Členění daného adresáře je následující**

- 📁 DOKUMENTACE QMS
- 📁 Návrhy dokumentace QMS

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>		Strana:	29/ 86
			Vydání:	2
			Počet příloh:	27
			Účinnost od:	02.01.2018

- 📁 podadresář s názvem dokumentů, do kterého se budou archivovat jednotlivé soubory
- 📁 Aktuální dokumentace QMS
  - 📁 podadresář s názvem dokumentů, do kterého se budou ukládat jednotlivé soubory (finalizace, IA, zpráva o stavu, příkazy jednatele, zápisy)
- 📁 Archiv dokumentace QMS

#### **Názvy jednotlivých souborů, které se budou ukládat do adresářů:**

- 📁 DOKUMENTACE QMS
  - 📁 Návrhy dokumentace QMS
    - 📁 podadresář s názvem dokumentů, do kterého se budou archivovat jednotlivé soubory
  - 📁 Aktuální dokumentace QMS (název souboru: **číslo název dokumentu číslo revize.číslo změny**)
    - 📁 podadresář s názvem dokumentů, do kterého se budou archivovat jednotlivé soubory (název souboru: **číslo název dokumentu číslo revize.číslo změny**)
- 📁 Archiv dokumentace QMS

**Vytištěná dokumentace je neřízenou dokumentací společnosti dle pravidel řízení a distribuce dokumentace, je označena „neřízená dokumentace, platnost do 7 dní od doby vydání“.**

**Připomínkové řízení:** JS stanoví termín přezkoumání a rozešle požadavek na vyjádření jednotlivým účastníkům připomínkového řízení k danému návrhu e-mailem (e-maily jsou archivovány v rámci zálohování PC). Jednotliví účastníci připomínkového řízení se vyjádří a vnesou připomínky.

Účastníci připomínkového řízení zaktivují funkci změnového řízení ve Wordu a provádí následně své připomínky či vkládají komentáře. Následně dokument uloží v tomto tvaru a ponechají jej v adresáři Návrhy dokumentů QMS pro pozdější prostudování JS.

V případě, že účastníků připomínkového řízení je více jak jeden, je nutné, aby se účastníci vzájemně odmluvili na termínu připomínkování a pod vedením jednoho z účastníků se dané připomínky zanesou do dokumentu.

PMK/ JS po provedení připomínkového řízení (informace předána e-mailem, ústní formou) provede kontrolu celého textu včetně připomínek a provede korekturu dle svých požadavků (PMK/ JS ve vztahu k plnění požadavků normy a z hlediska vhodnosti nastavení procesu ve společnosti). V případě, že JS/ PMK v této fázi rozhodne o finálním znění dokumentu je daný dokument schválen a vydán.

Řízenou dokumentací QMS je dokumentace v adresáři uložená na serveru.

V případě, že nedojde ke schválení, je dokument s připomínkami vrácen k přepracování účastníkům připomínkového řízení či zpracovateli (informace sdělena ústní formou či e-mailem).

### **7.5.2.2 Schválení a vydání**

Po odsouhlasení PMK/ JS soubor zkopíruje a jako pracovní verzi přijme či zamítne dané požadavky na změnu textu. Před formálním uvolněním do adresáře Aktuální dokumentace provede SD formální korekturu daného dokumentu z hlediska systémových požadavků na rozsah a strukturu dokumentu. Následně vyčistí soubor od daných připomínek a po provedené formální korektuře přenesou do adresáře Aktuální dokumentace QMS.

V adresáři Aktuální dokumentace QMS má přístup pouze JS k provádění změn, ostatní účastníci dané změny v tomto souboru nemohou provádět – mají přístup pouze ke čtení.

Vše co je vytištěno, je uživateli pouze pro informaci a jako takový dokument není řízen dle pravidel řízení a distribuce dokumentace.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	30/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

Uživatelé mají v současné době přístup k dokumentům dle stanovených přístupových práv – uživatelé mají přístup ke všem dokumentům. Oficiálně jsou však seznámeni s textem pouze dokumentů, které se jich týkají.

SD provede po jeho vložení do adresáře Aktuální dokumentace QMS zapsání do VŘD. Ten musí obsahovat i datum příští plánované revize.

PMK/ JS provede elektronické seznámení určených osob s dokumentací, ostatní zaměstnance jiným prokazatelným způsobem.

Seznámení jsou ti, kteří mají denní přístup k PC, tudíž veškeré originály dokumentů mají k dispozici v příslušném adresáři – Aktuální dokumentace ISO. Ti stvrdí seznámení s dokumentem a jeho prostudování na formuláři viz příloha č. 4 Tito pracovníci jsou seznámeni s tím, že pouze platná verze dokumentů je k dispozici v daném adresáři. Jakýkoliv vytištěný výtisk je pouze pro informaci a není sledováno změnové řízení u takto vytištěných dokumentů. Pokud bude mít pracovník zájem o takovýto neřízený výtisk pro informaci v danou chvíli na daném místě má za povinnost před tiskem nastavit parametry tisku: VODOZNAK - NEŘÍZENÝ VÝTISK (nastavení šikmo). Při ztrátě dokumentace lze vystavit nový výtisk se stejným číslem výtisku, který musí být na titulní straně označen „DUPLIKÁT“. O vystavení duplikátu se vede záznam do Listu vydání.

PMK vede záznam o vydané dokumentaci na formuláři viz příloha č. 3 distribuce dokumentace.

V plánovaných termínech, min 1x za 2 roky, pokud nedojde ke změnám procesů a činností ve společnosti nebo při zjištění nedostatků z auditů, se provede revize. PMK vyzve Zpracovatele, Ověřovatele a Schvalovatele dokumentu o její provedení.

V případě, že není v revizi zjištěna změna, je PMK provedeno povýšení revize o jedna výše, původní dokument s revizí o jedna níže je nasměrována do Archivu dokumentace ISO, přesto, že nedošlo k žádné změně. Pracovníci však nejsou s revizí, u které nedochází ke změně seznámeni, ani není vyžadována výměna dokumentů v případě řízených kopií.

V případě, že dojde v průběhu revize ke změně, je vydání povýšeno o jedna. Zde je již povinnost provést novou distribuci dokumentace.

Veškeré změny dokumentů jsou promítány do aktuálního seznamu dokumentů – věstník řídicí dokumentace PMK, který je veden v elektronické podobě v adresáři Aktuální dokumentace ISO.

### 7.5.2.3 Identifikace dokumentů

Skladba čísla I., II. a III. řádu ISO dokumentace je následující:

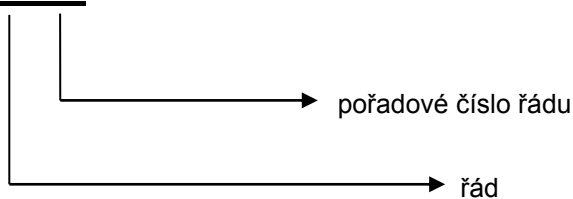
#### 1. vrstva dokumentace

### Příručka kvality

#### 2. vrstva dokumentace

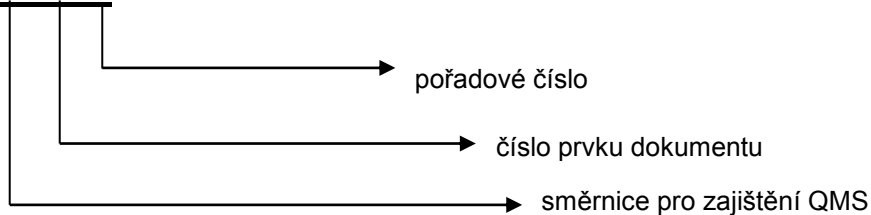
Řády

Ř xx



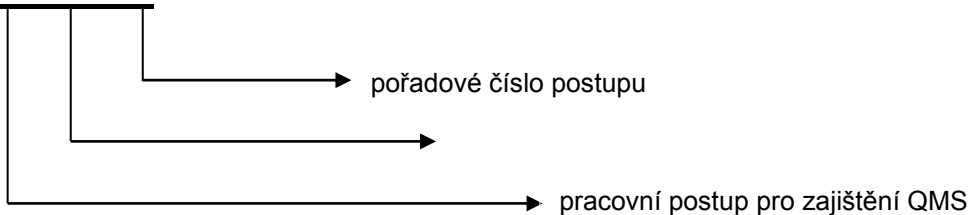
Směrnice

SQ x-x



#### 3. vrstva dokumentace

PP x-x.x



**Ostatní řídicí dokumentace** je vydávána dle výše popsaných zásad. Změny této dokumentace se provádí zrušením dokumentu nebo vydáváním dodatků a změnou příslušné strany uvádějící počet dodatků v případě vícestránkového dokumentu nebo výměnou celého dokumentu v případě jednostránkového dokumentu. Titulní strana ostatní řídicí dokumentace obsahuje:

- Rozlišení dokumentu,
- pořadové číslo (např. 1/ 20xx),
- název dokumentu (tematika, které se týká),
- datum vydání,
- účinnost,
- kdo obdrží,
- kdo zajistí, případně dostane na vědomí.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	32/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

Obsahem dokumentu jsou termínované úkoly adresované konkrétním zaměstnancům společnosti nebo všem zaměstnancům společnosti.

#### 7.5.2.4 Řízení výpočetní techniky

Výpočetní technika je řízena externím správcem IT. Tento správce zodpovídá za aktualizaci SW, pravidelnou údržbu HW a aktualizaci antivirové ochrany PC. Antivirová ochrana se provádí pomocí programů, které jsou pravidelně aktualizovány, spouští se antivirové testy a provádí se kontrola pošty.

Schvalovat objednávky na HW a SW má právo pouze JS a JS. Používaný software pro potřeby společnosti patří do skupiny licencovaný software. Jde o operační systémy, kancelářské balíky, výpočtové a grafické programy atd.

Zaměstnanec nesmí na počítačích zaměstnavatele instalovat případně používat žádný software, který není ve vlastnictví zaměstnavatele na základě jím zakoupených licencí.

Zaměstnanec nesmí na počítačích zaměstnavatele ukládat data (hudbu, video apod.), která svým obsahem porušují autorská práva.

Průběh komunikace se zákazníkem – zejm. elektronická pošta.

Kopie dat mohou být pro možnost využití v situacích, kdy není dostupné připojení k serveru, dočasně uchovány také na pracovních stanicích nebo noteboocích. Při dostupnosti připojení k serveru však musí být vždy provedena synchronizace.

Zálohování probíhá v termínech, četnosti stanovených vedením společnosti a externím správcem sítě na serveru formou zrcadlení disků a na externí HD duplicitním záznamem 1x za měsíc. Data jsou ukládána odděleně od severu dle rozhodnutí vedení společnosti.

Údržba SW a HW – je prováděna externím správcem sítě.

#### 7.5.2.5 Řízení právních a jiných požadavků, norem a odborné literatury

Oprávněná osoba k dané činnosti podnikání potřebuje normy, tyto jsou dle potřeby nakupovány v tištěné podobě.

Společnost má přístup k technickým normám na základě placeného přístupu na [www.unmz.cz](http://www.unmz.cz). Potřebné normy si JS či TR stahuje a ukládá do adresáře Normy.

Dle potřeby PMK navštíví [www.poprtal.gov.cz](http://www.poprtal.gov.cz) nebo [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz), pro stažení aktualizací v oblasti právních požadavků, v případě potřeby společnosti jsou využívány služby externího právního poradenství.

#### 7.5.2.6 Řízení technické dokumentace

Technická dokumentace je řízena dle S 01.

#### 7.5.3 Řízení záznamů

Účelem je stanovit zásady a pravidla pro identifikaci, ukládání, ochranu, vyhledávání, stanovení doby uchování a vypořádání záznamů prokazujících shodu se stanovenými požadavky kvality.

Provedení, tzn. forma a obsah záznamu je předepsáno v příslušné dokumentaci, na jejímž základě záznam vznikl.

Záznam kvality musí obsahovat:

- Identifikační znaky - tzn. nezaměnitelnou přiřaditelnost dodávce, zakázce apod.,
- podpis pracovníka, který záznam vystavil (kontroloval či schválil),
- datum vystavení (nebo schválení).



Záznam musí být vyplněn ve všech předtištěných položkách formuláře. Pokud není jejich vyplnění vyžadováno, nesmí zůstat nevyplněné a musí být proškrtnuty.

Každý záznam kvality je identifikován ve spodní části záznamů – levý dolní roh velikostí písma 8, název společnosti, číslo přílohy dle pořadové pozice příslušného dokumentu, číslem směrnice, ve které je odkaz na daný záznam a číslo vydání dokumentu – například: příloha č. 1, Příručka kvality, vydání 1, dále je uveden počet stran z celkového počtu stran a dále je uvedeno logo v záhlaví dokumentu.

Pokud není záznam uveden ve směrnici, je tento identifikován názvem či číslem jemu přiřazenému externím dodavatelem dokumentu (například číslo výtisku z tiskárny).

V případě nutnosti revize záznamu kvality, provede jednatel společnosti jeho revizi. Po aktualizaci jednatel společnosti vydá revidovaný záznam dokumentu kvality s pořadovým číslem vydání a začne používat v praxi.

Většina záznamů je ukládána v místě jejich vzniku, kde může být i dále se záznamem pracováno.

## **8. PROVOZ**

### **8.1 Plánování a řízení provozu**

Společnost plánuje, zavádí a řídí procesy potřebné k plnění požadavků na poskytování produktů a služeb (viz také kap 4.4) a realizuje opatření pro řešení rizik a příležitostí (viz také kap. 6.1) tím, že:

- a) Určuje požadavky na produkty a služby;
- b) Stanovuje kritéria pro:
  - 1) procesy;
  - 2) přejímání produktů a služeb;
- c) Určuje zdroje potřebné pro dosažení shody s požadavky na produkty a služby
- d) Uskutečňuje řízení procesů podle těchto kritérií
- e) Určuje, udržuje a uchovává dokumentované informace v rozsahu potřebném pro:
  - 1) zajištění důvěry, že procesy byly provedeny podle plánu;
  - 2) prokázání shody s požadavky na produkty a služby.

Výstup z tohoto plánování je vhodný pro provoz organizace.

Společnost zajišťuje kvalitu svých produktů a služeb plánováním obchodní činnosti, montáže a servisní činnosti, její systematickou kontrolou a vyhodnocováním.

Vedení společnosti zabezpečuje prostřednictvím jednatele plánování a rozvinutí procesů potřebných pro realizaci produktu a služeb – obchodní činnosti, výroba, montáž a servis. Toto plánování je ve shodě s požadavky ostatních procesů systému managementu kvality (viz příloha č. 1 Mapa procesů).

Plánování a řízení produktu – pro procesy Obchodní činnosti, Výroba, montáž a servis je zajišťováno zejména těmito opatřeními:

- Procesy jsou řízeny dokumentovanými aktuálními postupy,
- jsou definovány kontrolní operace vhodné k ověřování kvality produktů a služeb u jednotlivých zákazníků, včetně parametrů dle ve smlouvě o dílo,
- je zabezpečeno prokazatelné dodržování požadavků na kvality od přijetí zakázky – materiálu až po předání produktu - materiálu,
- jsou vedeny záznamy prokazující dosaženou kvalitu,
- jsou vedeny záznamy o neshodách v kvalitě a jsou zohledňovány do plánování dalších produktů,

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	34/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

- je zpracován plán kvality formou technologického postupy výroby a zkoušení daných výrobků.

## 8.2 Požadavky na produkt a služby

### 8.2.1 Komunikace se zákazníkem

Vedení společnosti vyvíjí maximální snahu, aby požadavky zákazníků byly splněny a očekávání zákazníka na produkt či službu naplněno.

Pracovníci společnosti zajišťují přímým nebo osobním kontaktem se stálými nebo potenciálními zákazníky jejich informovanost o poskytovaných službách. Potenciální i stálí zákazníci jsou také podrobně informováni o možnostech společnosti na webových stránkách, a dalších elektronických médiích, které jsou průběžně aktualizovány.

Faktury (viz příloha č. 26) vystavuje a sledování pohledávek řeší JS.

### 8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby

Veškeré požadavky na produkt – jsou v procesu obchodní činnosti předem vyjasněny a specifikovány v poptávkách a objednávkách zákazníků nebo v jejich smlouvách, které jsou přezkoumávány, čímž je zajištěn soulad s těmito požadavky, dále jsou požadavky zákazníků periodicky upřesňovány pomocí komunikace se zákazníky (elektronická pošta, telefon a fax).

Tato kapitola definuje postup přezkoumání objednávky, který zajišťuje správné a jednoznačné pochopení požadavků zákazníka. Cílem je precizování vztahů mezi zákazníkem a dodavatelem.

Poptávka od zákazníka – obchodního partnera je přijímána JS formou:

- Ústní/ telefonické, nebo
- písemné (poštou, e-mailem).

Každá poptávka doručená jakýmkoliv způsobem je JS vždy přezkoumána a to z hlediska kapacitního, druhového apod. a na základě přezkoumání realizovatelnosti je zpracována nabídka.

Ústní/telefonická poptávka je zaznamenána do formuláře ústních poptávek/ nabídek viz příloha č. 9, přičemž jsou zaznamenány rozhodující údaje pro provedení obchodní činnosti. Tato poptávka je následně vyřešena zpracováním nabídky (viz příloha č. 25), v tomto případě opět může být provedena ústně, nebo cestou sw.

Písemná poptávka je zpravidla elektronická, tato je ukládána ve složce Outlook složka poptávky/ nabídky/ objednávky, řazení je dle zákazníků chronologicky, písemné poptávky nejsou zpravidla ukládány, evidence je v návaznosti na zpracované nabídky.

Nabídka zákazníkovi se vypracovává na základě přijaté poptávky a to:

- Buď v systému sw,
- nebo jiným způsobem dle požadavku zákazníka.

Seznam nabídek je uložen jednak v sw a současně v Outlooku ve složce poptávky/ nabídky/ objednávky obchodních po jednotlivých zákaznících a dále chronologicky.

### 8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby

Tato kapitola definuje postup přezkoumání objednávky, nebo smlouvy, které zajišťuje správné a jednoznačné pochopení požadavků zákazníka. Přezkoumání požadavku zákazníka spočívá ve vyhodnocení možnosti kapacitního a technologického zpracování.

Přijátá objednávka ústní formou viz postup dle kap. 8.2.2 přijatá v elektronické podobě se založí v Outlooku do složky poptávka/ nabídka/ objednávka, a předá se do výroby. Na tomto pracovišti se provede se přezkoumání její náležitosti a zařadí se do plánu výroby. Takto zpracovaná objedná je

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	35/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

připojena do Outlooku složka poptávka/ nabídka/ objednávka. Seznamy objednávek dle zákazníků je veden Outlooku ve složce poptávky/ nabídky/ objednávky.

Evidence smluv je vedena JS v seznamu smluv viz příloha č. 10. Smlouvu za společnost uzavírá JS. Záznam o přezkoumání smlouvy je formou autorizace smlouvy na každé straně smlouvy.

#### 8.2.4 Změny požadavků na produkt a služby

V případě změn požadavků na produkty a služby organizace zajišťuje upravení a předání upravených relevantních dokumentovaných informací všem zainteresovaným osobám postupy dle kap. 8.2.2 a 8.2.3. Organizace zajišťuje, že procesy probíhají v souladu s těmito revidovanými dokumentovanými informacemi.

### 8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb

Návrh a vývoj – probíhá dle požadavků uvedených v procesu poptávka / nabídka/ objednávka viz kap. 8.2.2. Předmětem procesu je vývoj alternativních technologických zařízení v oboru výroby vstříkovacích forem. Tento proces je řízen určeným pracovníkem.

V rámci výroby může dojít k případu, kdy požadavek zákazníka na dodání produktu vyžaduje použití specifického materiálu do specifických podmínek, které se běžně nerealizuje – kdy je nutné nejprve provést návrh možného řešení, které by v praxi splnilo požadavky zákazníka na kvalitu produktu.

V případě, že dojde k přijetí takové poptávky a bude vedením společnosti ve spolupráci s vedoucími odděleními vyhodnoceno, že se jedná o návrh a vývoj, jsou veškeré doklady k této činnosti archivovány v sw adresář Návrh a vývoj dané zakázky. Jedná se především o:

- Harmonogram návrhu a vývoje (termíny od – do pro zpracování variantního finálního řešení včetně termínu dodávky a odzkoušení).
- Zpracovaná variantní řešení.
- Korespondence se zákazníkem a dalšími zainteresovanými stranami ohledně výběru vhodné varianty a výsledná varianta, která je rozpracována a naceněna.
- Dále se jedná o záznamy o přezkoumání, verifikaci a validaci návrhu a vývoje formou předání nabídky se zpracováním návrhu, který je verifikován JS, dále pak v případě realizace dodávky záznamy o validaci, jako jsou záznamy o funkčním odzkoušením navrženého produktu. Veškeré záznamy jsou archivovány včetně případných změn.

### 8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

#### 8.4.1 Obecně

Organizace řídí externí poskytovatele s cílem, zajistit, aby externě poskytované procesy, produkty a služby odpovídaly požadavkům společnosti, resp. zákazníka. Za tímto účelem společnost stanovila způsob řízení u externě poskytovaných procesů, produktů a služeb, když jsou:

- a) Produkty a služby od externích poskytovatelů určeny pro začlenění do vlastních produktů a služeb organizace - jako jsou: právní, servis vozidel a zařízení, poradenství v oblasti QMS, provádění revizí a služby v oblasti IT,
- b) produkty a služby zajišťovány externími poskytovateli přímo pro zákazníka (zákazníky),
- c) proces nebo část procesu zajišťovány externím poskytovatelem na základě rozhodnutí vedení společnosti.

Společnost určila a používá kritéria pro hodnocení, výběr, monitorování výkonnosti a opakované hodnocení externích poskytovatelů na základě jejich schopnosti poskytovat procesy nebo produkty a služby v souladu s požadavky společnosti – viz přílohy č. 11, 12.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>		Strana:	36/ 86
			Vydání:	2
			Počet příloh:	27
			Účinnost od:	02.01.2018

#### 8.4.2 Typ a rozsah řízení

Společnost zajišťuje řízením externích poskytovatelů, aby externě poskytované procesy, produkty a služby nepříznivě neovlivňovaly schopnost organizace trvale poskytovat shodné produkty a služby svým zákazníkům.

Za tímto účelem společnost stanovuje způsoby řízení s cílem zajistit:

- a) Aby externě prováděné procesy byly trvale řízeny jejím systémem managementu kvality;
- b) stanovit jak způsoby řízení, které hodlá aplikovat u externího poskytovatele, tak způsoby řízení, které hodlá aplikovat u výsledného výstupu;
- c) brát v úvahu:
  - 1) možný dopad externě zajišťovaných procesů, produktů a služeb na schopnost organizace důsledně plnit požadavky zákazníků a příslušné požadavky zákonů a předpisů;
  - 2) efektivnost způsobů řízení využívaných externím poskytovatelem;
- d) stanovuje ověřování nebo jiné činnosti nezbytné pro zajištění, aby externě zajišťované procesy, produkty a služby splňovaly požadavky.

#### 8.4.3 Proces nákupu

Účelem řízení nákupu je shoda předem jednoznačně stanovených požadavků na pracovní prostředky, materiály a služby. Stanovené postupy platí pro nákup materiálu, pracovních prostředků, materiálů a služeb majících vliv na kvalitu klíčových procesů společnosti.

Za nákup surovin, materiálů, služeb a prací zodpovídá JS.

Ve společnosti je stanoven a využíván proces hodnocení a výběru dodavatele podle jejich schopnosti dodávat produkt v souladu s našimi požadavky. Externí poskytovatelé jsou vedeni v seznamu schválených dodavatelů viz příloha č. 11. Jsou stanovena kritéria pro jejich volbu viz příloha č. 12, hodnocení a opakované hodnocení. Ve společnosti jsou udržovány záznamy o výsledcích hodnocení a o všech nezbytných opatřeních vyplývajících z hodnocení.

Proces nákupu probíhá v rámci společnosti v několika úrovních:

- a) Nákup materiálu – pro výrobní činnost,
- b) nákup materiálu a služeb pro zajištění chodu společnosti.

#### 8.4.4 Informace pro nákup

Proces nákupu od poptávky na dodavatele, obdržení nabídky, vystavení objednávky je definován následovně:

V případě standardního nákupu materiálu je využíván ceník dodavatelů zveřejněný na jejich webových stránkách a provádí se pouze vystavení objednávky na dodavatele či uzavření kupní (např. rámcové smlouvy).

V případě, že se jedná o nestandardní nákup produktu je prováděno výběrové řízení minimálně se dvěma oslovenými externími poskytovateli a to systémem poptávka, nabídka, objednávka nebo smlouva. Dokumentace o nákupu je ukládána v Outlooku ve složce poptávka/ nabídka/ objednávka dle dodavatelů a dále chronologicky. Ostatní např. ústní jsou evidovány na samostatném formuláři viz příloha č. 9.

##### 8.4.4.1 Ad a) Nákup materiálu – pro výrobní činnost

Nákup materiálu je prováděn na základě objednávek formulovaných volným textem cestou e-mailu, nebo ústně. Elektronicky zpracované objednávky jsou ukládány v Outlooku ve složce poptávka/ nabídka/ objednávka, popřípadě na formuláři viz příloha č. 9. Nákup materiálu je prováděn dle

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	37/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

jednotlivých zakázek do skladu. Tento materiál je ukládán převážně ve výrobní hale nebo příručním skladu.

#### 8.4.4.2 Ad b) Nákup materiálu a služeb pro zajištění chodu společnosti

Tento nákup je realizován stejným způsobem jako 7.4.2.1, nebo přímo v elektronickém objednávkovém systému daného externího poskytovatele. Provozní materiál pro společnost je nakupován i přímo od různých externích poskytovatelů buď na fakturu nebo za hotové.

#### 8.4.5 Ověřování nakupovaného produktu

Požadavky specifikované v objednávce/ obchodní smlouvě jsou u dodávek materiálu, materiálu došlých do společnosti ověřovány dle postupů pro příjemku a to kontrola:

- Kompletnosti,
- nepoškozenosti obalů,
- nepoškozenosti přijatého materiálu.

Po provedené kontrole je dodavateli potvrzen dodací list a formou uvedení data převzetí materiálu, jména přebírající osoby, podpisem a otiskem razítka.

V případě zjištění závad se postupuje dle kap. 8.3 řízení neshodného produktu.

#### 8.4.6 Informace pro externí poskytovatele

Společnost zajišťuje přiměřenost požadavků dříve, než je sdělí externímu poskytovateli. Pracovníci obchodu zpracují poptávku jak na základě požadavku a technické specifikace zakázky, tak v případě požadavku pro interní potřeby společnosti. Vypracovanou poptávku i objednávku na externího poskytovatele evidují v informačním systému Bílý motýl pod příslušným externím poskytovatelem nebo ve složce zakázky a výběrového řízení na externího poskytovatele.

Ředitel společnosti nebo jím pověřený zaměstnanec následně v rámci obchodní činnosti v rozsahu smluvních podmínek a v souladu s postupy společnosti sděluje externím poskytovatelům své požadavky týkající se:

- a) Procesů, produktů a služeb, které mají poskytnout.
- b) Schválení:
  - 1) produktů a služeb;
  - 2) metod, procesů nebo zařízení;
  - 3) uvolnění produktů a služeb;
- c) Kompetencí, včetně požadované kvalifikace osob.
- d) Vzájemných vazeb externích poskytovatelů s organizací.
- e) Řízení a monitorování výkonnosti externích poskytovatelů, které bude provádět organizace.
- f) Činností ověřování nebo validace, které organizace nebo její zákazník hodlá provádět u externích poskytovatelů.

### 8.5 Výroba a poskytování služeb

#### 8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Řízení výroby a poskytování služeb je prováděno na základě uzavřených objednávek a smluv se zákazníky a vztahuje se na proces Výroba, montáž a servis v těchto oblastech:

- a) Opravy a servisní činnost,
- b) výrobní a montážní činnost za účelem dodání požadovaného produktu zákazníkovi,

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>		Strana:	38/ 86
			Vydání:	2
			Počet příloh:	27
			Účinnost od:	02.01.2018

c) dopravní činnost za účelem zajištění přepravy vstřikovacích forem,

Výrobní činnost společnosti je prováděna na základě uzavřených objednávek a obchodních smluv se zákazníky. Vše je definováno ve směrnici S 01 Výroba a servis.

### 8.5.2 Identifikace a sledovatelnost

Průběh prací na vstřikovací formě ve výrobě je evidován v kartách forem, servisní zásahy u zákazníka na servisních záznamech. Pro zajištění identifikace výrobku je na každý výrobek natištěn identifikační kód a je k němu vedena technická specifikace. Tímto je zajištěna i zpětná sledovatelnost pro případ identifikace neshody u zákazníka - podrobněji viz S 01 Výroba a servis.

### 8.5.3 Majetek zákazníka nebo externího poskytovatele

Majetek zákazníka se u společnosti vyskytuje běžně ve formě servisovaných vstřikovacích forem a je s ním nakládáno dle S 01 Výroba a servis.

V případě MZ/externího poskytovatele ve formě materiálu, je tento zaevidován do evidence skladu na vlastní skladovou kartu.

V případě MZ/externího poskytovatele - vzorek, stroj, zařízení, měřidlo apod. je tento majetek uložen odděleně za dodržení stejných podmínek jako u daného materiálu uloženého ve skladu.

### 8.5.4 Ochrana - uchování produktu

Ve společnosti je kladen důraz na zachování shody vlastní materiálu v průběhu od nákupu, přes zpracování až po dodání hotového výrobku do zamýšleného místa určení zákazníka. Dále je kladen důraz na zachování shody produktu a služby (servisovaných forem) v průběhu od převzetí od zákazníka, provedení servisního zásahu až předání zpět zákazníkovi. Společnost je vybavena specializovanými manipulačními a přepravními prostředky pro zachování shody servisovaných vstřikovacích forem v průběhu manipulace na provozovně a při přepravě od/k zákazníkovi. Toto zachování shody zahrnuje identifikaci, manipulaci, skladování a ochranu. Poskytovaná ochrana odpovídá charakteru materiálu, způsobu skladování, které je dáno výrobcem. Společnost zabezpečuje zachování kvality materiálu a bezpečné nakládání s ním během dopravy, meziskladování až po jeho předání zákazníkovi. Poskytovaná ochrana odpovídá charakteru materiálu, podmínkám poskytování služby a způsobu skladování, které je dáno výrobcem a zákazníkem. Veškeré servisní a manipulační úkony a použitý materiál je evidováno ve výrobních a servisních záznamech dle S01 Výroba a servis,

Bližší požadavky na manipulaci a skladování jsou definovány v S 01 Výroba a servis a technologických postupech.

### 8.5.5 Činnost po dodání

Společnost v případě potřeby stanovuje rozsah činností po dodání produkty a služby, které jsou nutné pro zachování shody výrobku či služby s ohledem na:

- a) Právní a smluvní požadavky;
- b) potenciální nežádoucí důsledky spojené s produkty a službami;
- c) charakter, způsob použití a předpokládanou dobu životnosti produktů a služeb;
- d) požadavky zákazníků;
- e) zpětnou vazbu od zákazníků.

Vzhledem k povaze realizovaného produktu je speciální činnost po dodání zákazníkem požadována v rámci servisní činnosti po dodání zařízení, tato činnost je součástí poskytování produktů a služeb společností a je součástí procesu Výroba, montáž a servis a zahrnuje služby poskytované

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	39/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

společností v rámci záručních ustanovení i pozáručních oprav a pravidelného servisu viz také S01 Výroba a servis.

## 8.6 Uvolňování produktů a služeb

Systém kontrol platí pro příjem a expedici materiálu, výrobu, montáž a servis a zahrnuje vstupní, mezioperační a výstupní kontrolu dle S 01 Výroba a servis.

Pokud se při provádění vstupní, mezioperační a výstupní kontroly vyskytne neshoda, je povinností pracovníků provádějících kontrolu zastavit činnosti a postupovat dle S01 Výroba a servis. Toto zboží musí být označeno a izolováno od ostatního zboží a dále postupováno dle kap. 10.2 Příručky kvality.

## 8.7 Řízení neshodných výstupů

Naše společnost monitoruje a měří znaky materiálu a následně i výrobků, abychom si ověřili, zda jsou požadavky na materiál a produkt splněny. Rozsah a frekvence kontrol je definována v S 01 Výroba a servis.

### 8.7.1 Řízení neshodného produktu

Podle toho kde a kým byly NP způsobeny rozlišujeme na:

NP vlastní způsobené příčinami ve firmě tzn. zaviněné pracovníky společnosti. Podle charakteru jejich zjištění lze rozlišit:

- NP vlastní vnitřní - zjištěný před předáním výrobku zákazníkovi,
- NP vlastní vnější - zjištěný po předání produktu zákazníkovi,
- NP cizí – zjištěný při převzetí materiálu - materiálu od dodavatele.

#### 8.7.1.1 Identifikace neshodných produktů vlastních – vnitřních

Naše společnost v případě identifikace neshodného produktu provede jeho oddělení, označení a zahájí neprodleně interní reklamační řízení, tj. vypracuje buď kartu doporučení nebo dle závažnosti 8D report – další postup viz S 01 Výroba a servis.

#### 8.7.1.2 Identifikace neshodných produktů vlastních – vnějších – řízení reklamací od zákazníka

Zákazník zpravidla reklamuje zjištěné vady při převzetí výrobku nebo jeho následném užití. U skrytých vad reklamuje v předepsaných lhůtách dle uzavřené smlouvy či dle všeobecných podmínek dodávky.

První povinností po obdržení reklamace od zákazníka je zahájit neprodleně jednání o vyřízení reklamace. Veškeré reklamace objednatel v ústní i písemné formě přijímá určená osoba, která je s uživatelem oprávněn jednat.

Reklamaci po jejím obdržení (písemné či ústní) zaznamená určená osoba do Reklamačního protokolu - interní viz příloha č. 13 - evidence bude formou zaevidování do Kniha reklamací viz příloha č. 23. Protokol vyplní určená osoba v průběhu řešení reklamace. Reklamace je určená osoba přezkoumána - zejména:

- Identifikace (jméno zákazníka, číslo zakázky, datum předání materiálu zákazníkovi),
- oprávněnost reklamace zákazníka.

Po zjištění výše uvedených údajů kontaktuje určená osoba zákazníka, který zakázku reklamuje a domluví se na postupu vyřizování reklamace.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	40/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

Způsob vypořádání s reklamací určuje určená osoba. Záznam o způsobu vypořádání provede určená osoba do evidence reklamací a reklamačního protokolu včetně identifikace více nákladů.

Analýzu reklamací od zákazníka provádí jedenkrát ročně PMK formou záznamu o vyhodnocení do zprávy o přezkoumání stavu QMS.

### 8.7.1.3 NP cizí – reklamační řízení s dodavatelem

NP cizí - prokazatelně způsobené příčinami mimo firmu tzn. zaviněné dodavatelskými organizacemi, tj. vadami externích dodávek a prací. Tyto NP se uplatňují jako reklamace v dodavatelsko-odběratelských vztazích, kdy určená osoba vystaví Reklamační list na externího poskytovatele viz příloha č. 24, určená osoba provede následně zaevidování této reklamace do Knihy reklamací viz příloha č. 23 včetně více nákladů, které vyřízení reklamace na dodavatele stálo.

Reklamace na dodavatele jsou ročně analyzovány PMK jako součást zprávy o přezkoumání systému managementu kvality vedením a je podkladem pro hodnocení a výběr externího poskytovatele.

## 9. HODNOCENÍ VÝKONNOSTI

### 9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

#### 9.1.1 Obecně

Společnost hodnotí výkonnost a efektivnost systému managementu kvality a uchovává vhodné dokumentované informace jako důkazy o výsledcích.

Jednatel společnosti určuje:

- Co je třeba monitorovat a měřit.
- Metody pro monitorování, měření, analýzu a vyhodnocování, které jsou potřebné pro zajištění platných výsledků.
- Kdy se musí provádět monitorování a měření.
- Kdy se musí výsledky z monitorování a měření analyzovat a vyhodnocovat.

#### 9.1.2 Spokojenost zákazníka

Zjišťování spokojenosti zákazníků probíhá jednak formou rozesílání dotazníků ke zjišťování spokojenosti zákazníka a dále pomocí osobních pohovorů se zákazníky, vyhodnocováním připomínek stížností, návrhů a případných reklamací. Všechny podněty a zjištění od zákazníků jsou zaznamenávány ve formuláři viz příloha č. 17 – Formulář zjišťování spokojenosti zákazníka. Následně po jejich vyplnění jsou tyto odevzdány JS k vyhodnocení. Následně jsou JS nebo jím určenými osobami, dle závažnosti zjištění stanovena nápravná opatření dle kap. 10.2.

#### 9.1.3 Analýza a hodnocení

Analýza údajů poskytuje informace o spokojenosti zákazníka, shody s požadavky na produkt a znaků a trendů procesů a produktů, efektivity a výkonnosti procesů a také příležitostí pro zlepšování. Ve společnosti je využíváno popisné statistické funkce, jako jsou číselné charakteristiky souborů dat. Jsou to např. aritmetický průměr, maximum, minimum, směrodatná odchylka, součet atd. Tyto metody slouží k vizualizaci výsledků efektivnosti procesů.

Společnost dále analyzuje a hodnotí vhodná data a informace vyplývající z monitorování a měření:



	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	41/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

- a) Shody produktů – viz kap. 8.6.
- b) Míry spokojenosti zákazníka viz kap. 9.1.2.
- c) Výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality viz kap. 9.3.
- d) Toho, zda byly plány efektivně zavedeny, viz kap. 9.3.
- e) Efektivnosti opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí 6.1 a 9.3.
- f) Výkonnosti externích poskytovatelů viz kap 8.4 a 9.3.
- g) Potřeby zlepšení systému managementu kvality viz kap. 10.

Výsledky analýzy jsou použity pro hodnocení v rámci přezkoumání systému managementu kvality dle kap. 9.3.

Procesy jsou monitorovány - viz tato příručka a karty procesů příloha č. 2. U procesů jsou v kartě daného procesu definovány parametry, které jsou vyhodnocovány.

## 9.2 Interní audit

JS nebo jím pověřený zaměstnanec zpracovává roční program interních auditů ve spolupráci s externím dodavatelem této služby viz příloha č. 18. Program interních auditů musí být schválen JS. Program interních auditů musí obsahovat:

- Cíl a rozsah,
- odpovědnosti,
- postupy,
- zdroje.

Audity jsou prováděny externě – jednatel společnosti má doklad o odborné způsobilosti k provádění interních auditů externí poradenskou společností. Společnost nemá jmenovány interní auditory z hlediska charakteru firmy.

Společnost si definovala auditní dotazník pro oblast kvality, pomocí kterého se zkoumají požadavky na kvalitu v prověřované oblasti a který obsahuje:

- Katalog otázek ke zjištění současného stavu,
- záznam pro odpovědi,
- záznam klasifikace - vyhodnocení odpovědí.

### 9.2.1.1 Příprava auditu

Přípravu jednotlivých dílčích auditů provádí externí hlavní auditor (vedoucí auditor) v souladu s ročním programem auditu. Příprava auditu (tvorba plánu auditu) spočívá v sestavení dokumentu Plán auditu viz příloha č. 19 a zahrnuje tyto činnosti:

- Provedení identifikace auditu, tj. doplnění identifikačních údajů do protokolu (složení týmu, prověřovaná oblast, prověřovaný, místo a termín auditu),
- shromáždění dokumentů z předchozích auditů s cílem posouzení účinnosti nápravných opatření, která byla navržena,
- identifikace a shromáždění dokumentů, podle kterých se má prověřovaná činnost vykonávat,
- auditní dotazníky pro prověřované oblasti (pořad. číslo, datum vydání).

### 9.2.1.2 Průběh auditu

Audit se zahájí úvodním jednáním, při kterém se prověřovaný seznámí s rozsahem a cíli prověrky, případně se uvedou postupy a metody, kterých bude při prověrci použito.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	42/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

V průběhu auditu se shromažďují informace osobním jednáním, studiem dokladů a podkladů, sledováním činností a podmínek v prověřované oblasti. Znamky vyskytující se nekonformity se berou v úvahu, i když vedou do oblasti, která není předmětem prověrky.

Výsledky se zaznamenávají do auditního dotazníku do části záznam pro odpovědi.

### 9.2.1.3 Zpracování výsledků auditů

Vedoucí auditu provádí vyhodnocení auditních dotazníků dle takto stanovených kritérií:

- Existuje dokument - ověření, zda existuje popis činností, které se mají vykonávat,
- provádí se v praxi - ověření, zda činnosti, které jsou popsány v dokumentech se provádějí - ověření, zda je dokument plně zaveden,
- existuje záznam - ověření, zda existují záznamy o provádění zavedených činností (pokud se vyžaduje) – dokladovatelnost.

#### Vyhodnocení:

- 1) vyhovující - známka 1
- 2) vyhovující podmíněčně - známka 2, vystavuje se karta doporučení
- 3) nevyhovující - známka 3, vystavuje se karta neshody

Všechna zjištění při vlastním auditu je možno též zaznamenávat ve formě poznámek proto, aby všechny neshody byly podchyceny a vyhodnoceny.

Pokud v průběhu auditu byla zjištěna neshoda, je vyplněna Karta neshody a NO viz příloha č. 20. Neshoda musí být jasně a nesporně doložena a popsána. Auditor může v případě, že má odborné znalosti z prověřované činnosti dát návrh nápravné opatření.

Auditor, který kartu neshody vyplní, předá kartu jednateli společnosti ke schválení. Schválená karta dále čeká na vyjádření nositele neshody, který může změny uvedené v kartě akceptovat, tedy je přijme a uvede datum nápravy nebo je neakceptuje a karta se vrátí zpět externímu vedoucímu auditorovi, jenž může kartu stornovat. Vráti-li externí vedoucí auditor kartu zpět nositeli neshody, pak ji musí Nositel neshody přijmout. Následně Nositel neshody vyplní datum realizace odstranění neshody a karta je předána vystavovateli karty ke kontrole provedení nápravného opatření. Následně je odevzdána jednateli společnosti, který tuto kartu uzavře.

Karta neshody a NO se vystavuje ihned po zjištění neshody v průběhu vlastního auditu. Čísla vystavených Karet se zapisují do formuláře "Zpráva o auditu" a do "Auditního dotazníku". Těmito formuláři je tvořena dokumentace každého dílčího interního auditu. Karty neshody, karty doporučení a vyplněné auditní dotazníky jsou vedoucím auditorem předány PMK.

Pokud bylo v průběhu auditu zjištěno podmíněčné vyhovění (zn.č. 2) je vystavena Karta doporučení viz příloha č. 21. Auditor Kartu doporučení vyplní a je předána Nositeli doporučení. Po jeho vyjádření je předána auditorovi – vystavovateli Karty doporučení na ověření opatření a následně jednateli společnosti na uzavření Karty doporučení.

Vedoucí auditor vypracovává na podkladě auditního dotazníku a vystavených Karet neshod a Karet doporučení závěrečnou zprávu ve formě dokumentu Zpráva o auditu viz příloha č. 22, ve kterém je shrnut průběh a všechna zjištění z interních auditů. Tato zpráva a vystavené Karty neshod a karty doporučení slouží jako podklad pro přezkoumání a vyhodnocení účinnosti systému managementu kvality.

Jednatel společnosti provádí ve spolupráci s externím dodavatelem komplexní vyhodnocení, které pak musí obsahovat:

- Výsledky auditů s ohledem na oblast auditu,

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	43/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

- vyhodnocení účinnosti systému managementu kvality s ohledem na stanovené cíle v oblasti kvality a jejich dosahování, návrhy na aktualizaci systému managementu kvality s ohledem na změny způsobené vnitřními nebo vnějšími podmínkami.

## 9.3 Přezkoumání systému managementu

### 9.3.1 Obecně

Vedení společnosti přezkoumává systém managementu kvality společnosti v plánovaných intervalech (min 1x ročně), aby byla zajištěna jeho trvalá vhodnost, přiměřenost, efektivnost a sladění se strategickým zaměřením organizace. Vstupy pro přezkoumání

Zpráva z přezkoumání obsahuje informace o:

- a) Stavů opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání systému managementu;
- b) změnám interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro systém managementu kvality;
- c) informacím o výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality, včetně trendů týkajících se:
  - Spokojenosti zákazníka a zpětné vazby od relevantních zainteresovaných stran;
  - míry splnění Cílů QMS;
  - výkonnosti procesů a shody produktů a služeb;
  - neshod a nápravných opatření;
  - výsledků monitorování a měření;
  - výsledků auditů;
  - výkonnosti externích poskytovatelů;
- d) efektivnosti opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí;
- e) příležitostem ke zlepšování.

Výše uvedené body zpracuje JS pověřený zaměstnanec do zprávy o stav systému managementu kvality za sledované období a zprávu předkládá JS jako podklad k přezkoumání systému managementu kvality.

### 9.3.2 Výstupy z přezkoumání

Výstupem z přezkoumání je záznam z porady vedení, v kterém je zpráva o stavu systému managementu kvality přezkoumána, a jsou vždy minimálně uvedeny příležitosti ke zlepšování, potřeby změn a potřeba zdrojů systému managementu kvality.

## 10. ZLEPŠOVÁNÍ

### 10.1 Obecně

Společnost určuje a volí příležitosti ke zlepšování a realizuje veškerá nezbytná opatření pro splnění požadavků zákazníka a zvýšení jeho spokojenosti.

Opatření ke zlepšování jsou prioritně zaměřena na:

- a) Zlepšování produktů a procesů tak, aby byly splněny požadavky a aby se řešily budoucí potřeby a očekávání.
- b) Nápravu, prevenci nebo snížení nežádoucích účinků.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	44/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

c) Zlepšování výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality.

Jako podněty neustálého zlepšování mohou například sloužit:

- Politika a cíle systému managementu kvality,
- výsledky interních a externích auditů,
- závěry z přezkoumání systému managementu kvality,
- analýzy informací od zákazníků a míry jejich spokojenosti,
- zjišťování míry spokojenosti a názorů třetích zainteresovaných stran a znalost jejich připomínek,
- zkušenosti s realizací nápravné opatření,
- vyhodnocení rizik a příležitostí,
- vyhodnocení výkonnosti procesů kvality,
- hodnocení znalostí pracovníků a účinnosti vzdělávacích akcí.

Postup vystihuje zkratka PDCA z výkonných sloves z originálu normy:

- P (Plan) - plánuj (naplánování zamýšleného zlepšení) ←
- D (Do) - dělej (realizace plánu)
- C (Check) - kontroluj (kontrolovat výsledek)
- A (Act) - reaguj a

Neustálé zlepšování je přezkoumáváno v rámci zprávy o přezkoumání systému managementu kvality viz kap. 9.3.

## 10.2 Neshoda a nápravná opatření

### 10.2.1 Neshoda

Společnost stanovila postup pro reagování na neshodu, přezkoumání jejich příčin a stanovení nápravných opatření. Podněty (zdroje) pro stanovení NO jsou případy výskytu jednotlivých neshod nebo výsledky rozborů z těchto oblastí systému:

- Plnění a aktuálnost politiky a cílů kvality,
- hodnocení systému managementu kvality vedením,
- interní audity kvality,
- externí audity kvality,
- rozборы neshodných produktů - opakování téže neshody v krátkém časovém období (čtvrtletí),
- rozборы stížností a připomínek zákazníků, rozборы stížností třetích zainteresovaných stran,
- ostatní zdroje.

Podnět k vystavení KN podává formou vystavení KN určená osoba, či pracovník externí organizace mající k tomu zvláštní zmocnění - externí auditor. Podnět ke stanovení NO je předložen na formuláři Karta neshody a nápravného opatření (příloha č. 20), vyplněním části 1 - hlášení neshody. Iniciátor hlášení neshody vystaví a předá Kartou neshody a NO určené osobě.

Určená osoba do jednoho týdne provede prošetření a předloží návrh nápravného opatření, včetně termínu realizace. Termín realizace nesmí překročit dobu dvou měsíců ode dne vystavení návrhu. Stanovení příčin a návrh nápravného opatření zaznamená v části 2 Karty neshody a nápravného opatření. Návrh určená osoba schválí. Schválením návrhu je dán příkaz k realizaci nápravného opatření.

Za věcnou a termínovou realizaci nápravného opatření odpovídá určená osoba, která zpracovala návrh a určila termín nápravného opatření. Realizaci nápravného opatření ověřuje vystavovatel hlášení neshody a JS.

Účinnost nápravného opatření posuzuje určená osoba či externí auditor, který dle rozsahu a termínu realizovaného nápravného opatření plánuje zaměření následujícího auditu.

V případě, že audit či nezávislé ověření účinnosti NO potvrzuje účinnost přijatého nápravného opatření, doporučí určená osoba/ externí auditor uzavření neshody.

Uzavření neshody potvrdí podpisem po přezkoumání realizovaného nápravného opatření určená osoba.

## **11. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTOVANÉ INFORMACE**

Ř 01 Vnitřní řád  
S 01 Výroba a servis  
Přehled právních požadavků  
Technické normy

## **12. PŘÍLOHY**

Příloha č. 1 - Mapa procesů  
Příloha č. 2 - Karty procesů  
Příloha č. 3 – Záznam o distribuci a prostudování  
Příloha č. 4 – Záznam o seznámení s místem uložení a jeho prostudování  
Příloha č. 5 – Registr závazných povinností  
Příloha č. 6 – Popis pracovní činnosti  
Příloha č. 7 – Seznam zainteresovaných stran  
Příloha č. 8a – Plán školení  
Příloha č. 8b – Školení QMS  
Příloha č. 8c – Prezenční listina  
Příloha č. 9 – Telefonická poptávka/ nabídka/ objednávka  
Příloha č. 10 – Přehled smluvních vztahů  
Příloha č. 11 – Seznam schválených dodavatelů – výsledné hodnocení  
Příloha č. 12 – Hodnocení externích poskytovatelů  
Příloha č. 13 – Reklamační protokol  
Příloha č. 14 - Prvotní metrologická evidence  
Příloha č. 15 – Evidenční list měřidla  
Příloha č. 16 – Protokol o vyřazení měřidla  
Příloha č. 17 – Formulář spokojenosti zákazníka  
Příloha č. 18 – Program IA  
Příloha č. 19 – Plán interního auditu  
Příloha č. 20 – Karta neshody a nápravného opatření  
Příloha č. 21 – Karta doporučení  
Příloha č. 22 – Zpráva z interního auditu

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	46/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

Příloha č. 23 – Kniha reklamací

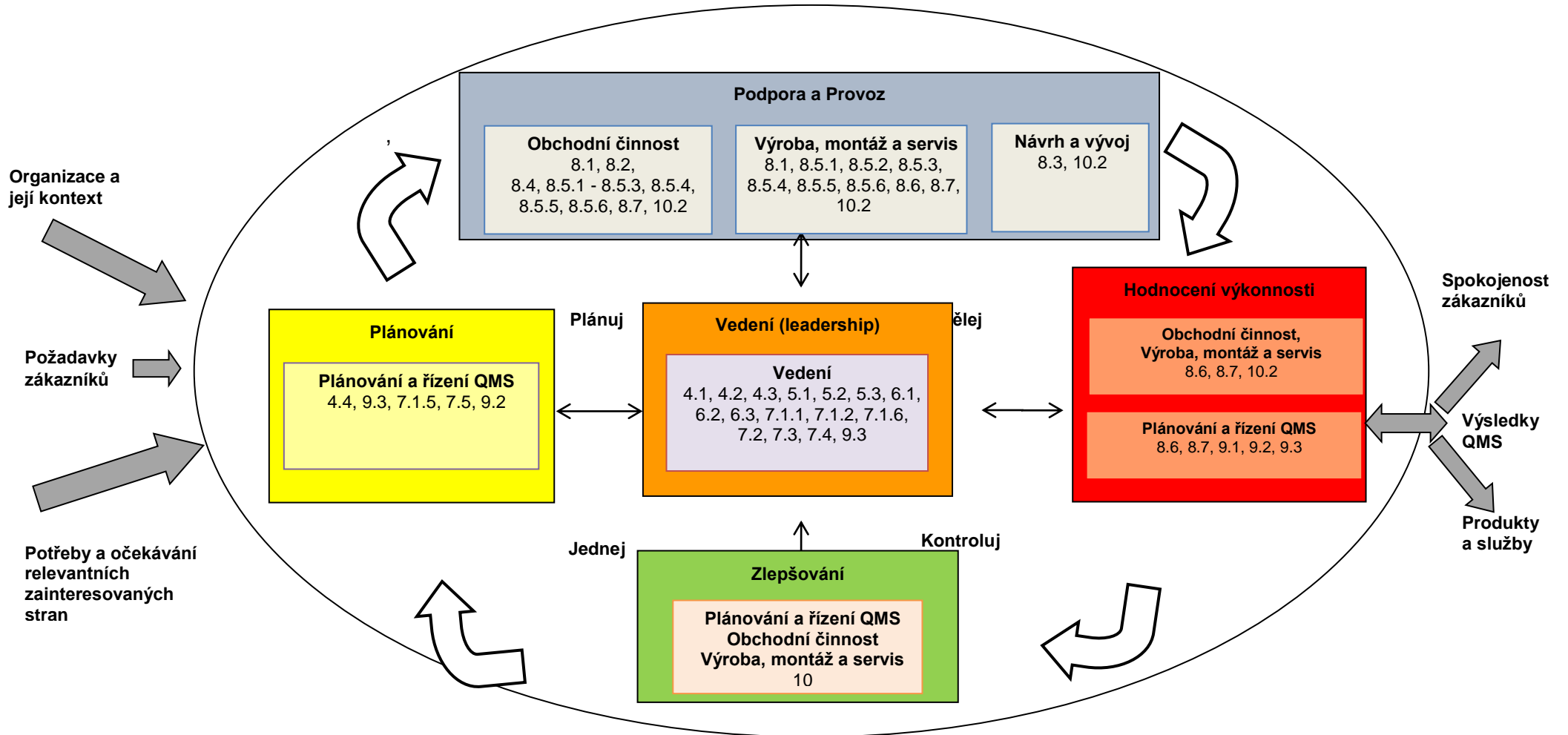
Příloha č. 24 – Reklamační protokol

Příloha č. 25 – Nabídka

Příloha č. 26 – Faktura

Příloha č. 27 – Registr rizik a příležitostí

Příloha č. 1 - Mapa procesů



**Příloha č. 2 - Karty procesů**
**Vedení**

	<b>Aktivita</b>
<b>Majitel procesu</b>	Jednatel společnosti
<b>Předcházející proces</b>	----
<b>Vstupy procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozhodnutí o zavedení, udržování a zlepšování QMS v požadovaném rozsahu prvků, lokace, procesů</li> <li>• SWOT analýza společnosti</li> <li>• Benchmarking – výsledky</li> <li>• Spokojenost zákazníka – výsledky</li> <li>• Další analýzy trhu a interního a externího prostředí včetně analýzy všech zainteresovaných stran</li> <li>• Analýzy trhu práce</li> <li>• Zpráva o přezkoumání QMS</li> <li>• Analýzy</li> <li>• Zprávy z auditů</li> <li>• Výsledky zpracování naplánovaných změn</li> <li>• Výsledky kontroly plnění znalostí organizace</li> <li>• Analýza rizik a příležitostí</li> <li>• Analýza efektivnosti systému QMS</li> <li>• Analýza efektivnosti zlepšovacích programů a NO, evidence NO a zlepšovacích programů</li> <li>• Analýza plnění legislativních a jiných požadavků – registr závazných povinností QMS</li> <li>• Analýza stavu ochrany ŽP a BOZP ve společnosti</li> <li>• Požadavky na personální a organizační zajištění jednotlivých procesů společnosti včetně zajištění dalších zdrojů pro realizaci těchto procesů</li> <li>• Požadavky na řízení změn</li> <li>• Poptávka zákazníka</li> <li>• Výrobní možnosti společnosti</li> <li>• Objednávka/ smlouva se zákazníkem</li> <li>• Analýzy týkající se personalistiky – potřeby lidských zdrojů</li> <li>• Potřeba tréninku a vzdělávání</li> <li>• Informace o pravomocích a odpovědnostech</li> <li>• Informace od vedoucích zaměstnanců</li> <li>• Informace o situaci na trhu práce</li> <li>• Informace o budoucím zaměření organizace</li> <li>• Požadavky na zaměstnance</li> <li>• Záměry a cíle společnosti</li> <li>• Akce a iniciativy</li> <li>• Požadavky zákazníka</li> <li>• Plán nábory zaměstnanců</li> <li>• Kvalifikační požadavky</li> <li>• Požadavky zainteresovaných stran</li> <li>• Opatření pro řešení rizik a příležitostí</li> <li>• Legislativní požadavky na provádění lékařských prohlídek</li> </ul>
<b>Činnost procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stanovení a řízení kontextu organizace</li> <li>• Stanovení a řízení zainteresovaných stran – komunikace s nimi</li> <li>• Stanovení rozsahu systému včetně aplikovatelnosti</li> <li>• Přijetí odpovědnosti za efektivnost integrovaného systému managementu</li> <li>• Stanovení politiky QMS a cílů QMS v souladu s kontextem a strategickým zaměřením organizace</li> <li>• Integrace požadavků integrovaného systému managementu do podnikových procesů organizace</li> <li>• Podpora používání procesního přístupu a zvažování rizik</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění, že jsou k dispozici zdroje potřebné pro QMS</li> <li>• Komunikování o důležitosti efektivního QMS a o dosažení shody s požadavky na QMS</li> <li>• Zajištění, aby QMS dosahoval zamýšlených výsledků</li> <li>• Zapojením, směřováním a podporováním osob, aby přispívaly k efektivnosti QMS</li> <li>• Podpora zlepšování</li> <li>• Podpora ostatních relevantních manažerských rolí k prokázání jejich vůdčí role v oblastech, za které odpovídají, stanovení rolí, odpovědnosti a pravomoci v rámci společnosti</li> <li>• Určování požadavků na pracovní místa</li> <li>• Stanovování znalostí organizace</li> <li>• Přijetí poptávky, záznam o přezkoumání poptávky, evidence poptávek</li> <li>• Tvorba cenových nabídek, evidence nabídek</li> <li>• Aktivní vyhledávání nových zákazníků</li> <li>• Uzavření smluv, přijetí objednávek</li> <li>• Evidence obchodního případu</li> <li>• Definice požadavků na návrh a vývoj</li> <li>• Reklamace od zákazníků</li> <li>• Analýzy týkající se personalistiky – potřeby lidských zdrojů</li> <li>• Potřeba tréninku a vzdělávání</li> <li>• Informace o pravomocech a odpovědnostech</li> <li>• Informace od vedoucích zaměstnanců</li> <li>• Informace o situaci na trhu práce</li> <li>• Informace o budoucím zaměření organizace</li> <li>• Požadavky na zaměstnance</li> <li>• Záměry a cíle společnosti</li> <li>• Akce a iniciativy</li> <li>• Požadavky zákazníka</li> <li>• Plán nábory zaměstnanců</li> <li>• Kvalifikační požadavky</li> <li>• Požadavky zainteresovaných stran</li> <li>• Opatření pro řešení rizik a příležitostí</li> <li>• Legislativní požadavky na provádění lékařských prohlídek</li> </ul>
<b>Výstupy z procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Určení rozsahu QMS</li> <li>• Kontext společnosti</li> <li>• Politika QMS</li> <li>• Cíle QMS</li> <li>• Registr zainteresovaných stran</li> <li>• Pravomoci a odpovědnosti</li> <li>• Podpisová oprávnění</li> <li>• Požadavky na pracovní místo</li> <li>• Určení zastupitelnosti</li> <li>• Znalosti organizace</li> <li>• Plány finanční, investiční, obchodní, personální a jiné</li> <li>• Výstup z přezkoumání QMS</li> <li>• Jmenování představitele QMS</li> <li>• Postup pro řízení změn QMS</li> <li>• Nabídka zákazníkovi</li> <li>• Záznam o přezkoumání objednávky – potvrzení objednávky zákazníkovi, evidence objednávky, sledování vykrytí objednávky</li> <li>• Záznam o přezkoumání obchodní smlouvy – evidence obchodních smluv, sledování plnění smluvního ujednání</li> <li>• Akvizice nových zákazníků</li> <li>• Požadavek na návrh a vývoj</li> <li>• Požadavky na pracovní místa</li> <li>• Popisy pracovních pozic</li> <li>• Stabilizovaná pracovní síla,</li> <li>• Plán výcviku a vzdělávání,</li> <li>• Proškolení a rozvoj zaměstnanců</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivovaní zaměstnanci, náměty</li> <li>• Požadavky na pozici</li> <li>• Hodnocení zaměstnanců</li> <li>• Osvědčení, certifikát ze školení</li> <li>• Vyhodnocení kvalifikačních požadavků</li> <li>• Vyhodnocení efektivity školení</li> <li>• Vstupní/periodické/výstupní lékařské prohlídky</li> </ul>
<b>Navazující proces</b>	Všechny ostatní procesy
<b>Rizika a příležitosti procesu</b>	Viz registr rizik a příležitostí
<b>Monitorování a měření procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soulad s politikou QMS</li> <li>• Soulad s právními a jinými požadavky</li> <li>• Plnění cílů QMS</li> <li>• Výsledky veškerých auditů (jak interních, tak i zákaznických, dozorových či recertifikačních ze strany certifikačního orgánu)</li> <li>• Referování vedoucích pracovníků na poradách</li> <li>• Monitorování a měření procesů</li> <li>• Ziskovost - min 7% z obrátu</li> <li>• Udržení počtu obsazení pracovních míst - na stabilní úrovni oproti předchozímu období</li> <li>• Pokuty od orgánů státní správy v jakékoliv oblasti - 0 Kč</li> <li>• Fluktuace odborných zaměstnanců - max 0% za rok</li> <li>• Podíl režijních nákladů na celkových nákladech firmy - max 22% z celkových nákladů</li> <li>• Závazky po lhůtě splatnosti více jak 30 dní - 0</li> <li>• Pohledávky po lhůtě splatnosti více jak 30 dní - 0</li> </ul>
<b>Zlepšování procesů</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zvětšovat propracovanost kontextu</li> <li>• Zlepšování přístupu k zainteresovaným stranám</li> <li>• Zpřesňování pracovních náplní včetně požadavků na znalosti pracovníků</li> <li>• Efektivní plánování dle potřeb společnosti</li> <li>• Zvyšování spokojenosti zákazníka</li> <li>• Zlepšování externí komunikace politiky QMS</li> <li>• Zlepšování procesního přístupu</li> <li>• Kvalitní cíle, které jsou SMART rozpracované do programů</li> <li>• Propracovanost QMS – minimalizace neshod</li> <li>• Plnění požadavků systému na všechny činnosti tohoto procesu</li> <li>• Průběžné zvyšování kvalifikace odpovědných pracovníků za provádění těchto činností</li> </ul>
<b>Dokumentované informace</b>	Příručka QMS Ř 01 Vnitřní řád
<b>Zdroje pro proces</b>	<p><b>Personální:</b> kvalifikované a schopné vedení společnosti, Pmk, kvalifikovaní vedoucí pracovníci, kvalifikované vedoucí pracovníci, kvalifikovaní vedoucí pracovníci pro práci s podřízenými</p> <p><b>Finanční:</b> zdroje potřebné pro řízení společnosti jak pro provozní, tak pro výrobní potřeby, mzdové náklady a náklady na výcvik a vzdělávání</p> <p><b>Materiálové:</b> Výpočetní technika a relevantní aplikační SW, HW, komunikační prostředky</p>

## Plánování a řízení QMS

	<b>Aktivita</b>
<b>Majitel procesu</b>	JS
<b>Předcházející proces</b>	Vedení

<b>Vstupy procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontext společnosti, politika QMS, cíle a programy QMS, porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran</li> <li>• Stanovení rozsahu systému a aplikovatelnosti systému</li> <li>• Požadavky jednotlivých procesů v souladu s požadavky normy ISO 9001, a legislativních a jiných požadavků (závazné povinnosti)</li> <li>• Opatření pro řešení rizik</li> <li>• Požadavky na změny</li> <li>• plán investic, plán finančních a lidských zdrojů</li> <li>• Požadavky na přezkoumání QMS</li> <li>• Požadavky na dokumentované informace</li> <li>• Požadavky na komunikaci</li> <li>• Požadavky na provedení analýzy rizik a příležitostí</li> <li>• Požadavky na zajištění BOZP a PO, havarijní prevence</li> <li>• Požadavky na provedení auditů první stranou</li> <li>• Program auditů</li> <li>• Kvalifikace interních auditorů, určení interních auditorů</li> <li>• Stanovení rozsahu auditování</li> <li>• Zásady pro auditování</li> <li>• Výsledky přezkoumání</li> <li>• Výsledky z interních/ zákaznických/ certifikačních/ dozorových auditů,</li> <li>• Požadavky na aplikaci zlepšovacích programů, NO, řízení neshod</li> <li>• Požadavky na měření - na zdroje</li> <li>• Údaje z měření a monitorování</li> <li>• Výsledky sebehodnocení</li> <li>• Výsledky přezkoumání managementem</li> <li>• Analýza monitorování spokojenosti klientů</li> <li>• Analýza hodnocení externích poskytovatelů</li> <li>• Požadavky na metrologii a její konfirmaci</li> <li>• Závazné požadavky v oblasti EMS</li> <li>• Manuály od výrobců zařízení</li> <li>• Požadavky orgánů státní správy a samosprávy</li> <li>• Požadavky a přezkoumání potřeb údržby a opravy zařízení/ nářadí</li> <li>• Požadavky na vybavení, zásoby a údržbu (např. od výrobku/procesu rozvoje)</li> <li>• Požadavky na informační systémy (IT) a IT podporu</li> <li>• Požadavky na způsobilost stroje a zařízení</li> <li>• Požadavky na kvalifikaci pracovníků údržby</li> </ul>
<b>Činnost procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikace – porady, vizualizace, externí vizualizace a seznamování externích stran s QMS nastavení komunikace se zainteresovanými stranami a její provádění.</li> <li>• Analýza rizik a příležitostí - zpracování metodiky, vyhodnocení rizik a příležitostí, návrh realizace opatření, kontrola realizace opatření, přehodnocení rizik a příležitostí.</li> <li>• Analýza pracovních rizik – zpracování metodiky, vyhledávání a identifikace pracovních rizik, přijímání opatření k eliminaci dopadu pracovních rizik, kontrola realizace opatření.</li> <li>• Realizace hodnocení souladu plnění legislativních povinností v oblasti QMS a ostatních závazných povinností</li> <li>• Nastavení rozsahu dokumentovaných informací pro QMS a nastavení řízení, monitorování a analyzování a zlepšování jednotlivých procesů QMS</li> <li>• Přezkoumání QMS(vstup pro přezkoumání i výstup z přezkoumání),</li> <li>• Zpracování údajů z monitorování a měření a vyhodnocování - analýza procesů.</li> <li>• Správa dokumentace (vydání, revize dok. informací, řízení dokumentace, provedení seznámení, distribuce dok. informací, stažení neplatných výtisků, evidence dok. informací, řízení registru závazných povinností).</li> <li>• Správa spisovny - vedení archivní knihy, nastavení typového skartačního rejstříku, evidence zápůjček ze spisovny, návrh na skartaci, protokol o skartaci, skartace, archivace</li> <li>• Rozpracování programů pro stanovení cílů QMS</li> <li>• Definování potřeb IA, zpracování auditního dotazníku QMS,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zpracování plánu IA, zpracování zprávy z IA – provedení auditu I. stranou, provedení následných interních auditorů, udržování a zvyšování kvalifikace auditorů, hodnocení auditorů</li> <li>• Analýza neshod/ reklamací</li> <li>• Realizace zlepšovacích programů, kontrola efektivnosti NO a zlepšovacích programů, analýza stavu zlepšování</li> <li>• Analýzy parametrů výkonnosti a tím sledování efektivnosti QMS.</li> <li>• Zajištění a prověřování havarijní připravenosti zaměstnanců.</li> <li>• Seznam měřidel</li> <li>• Vedení karet měřidel</li> <li>• Identifikace měřidel</li> <li>• Jmenování metrologa</li> <li>• Zajištění kalibrace/ ověření/ porovnání</li> <li>• Stanovení tolerovaných odchylek</li> <li>• Školení personálu v oblasti ochrany ŽP dle platné legislativy</li> <li>• Kategorizace prací.</li> <li>• Stanovení pracovních rizik, jejich vyhledávání a vyhodnocování.</li> <li>• Přidělování OOPP a MČDP.</li> <li>• Řízení pracovních úrazů.</li> <li>• Použití bezpečnostních značek a signálů a výstražných symbolů GHS.</li> <li>• Kontroly provozu z hlediska plnění povinností BOZP.</li> <li>• Zakázané práce</li> <li>• Řízení oblasti alkoholu a jiných omamných látek</li> <li>• Plány údržby a revizí zařízení</li> <li>• Záznamy o údržbě, opravách a revizích zařízení</li> <li>• Lékařské prohlídky</li> <li>• Provádění prověrek BOZP, PPP</li> <li>• Podání ročních hlášení o produkci odpadů.</li> <li>• Vedení průběžné evidence odpadů.</li> <li>• Zajištění identifikace shromažďovacích nádob na odpad (štítky a ILNO).</li> <li>• Kontrola třídění odpadů.</li> <li>• Předávání ZPO/písemných informací oprávněným osobám.</li> <li>• Zajištění předání odpadů oprávněným osobám, komunikace s oprávněnými osobami.</li> <li>• Vedení OLPNO</li> <li>• Prevence závažných havárií - zpracování protokolu o nezařazení.</li> <li>• Vyhodnocení rizik ekologické újmy.</li> <li>• Zajištění umístění BL na pracovišti, kontrola aktuálnosti BL.</li> <li>• Kontrola aktuálnosti seznamu chemických látek a směsí.</li> <li>• Zpracování písemných pravidel, projednání s KHS, umístění v provozu, seznámení zaměstnanců.</li> <li>• Evidence provozu ZZO</li> <li>• Kontrola provozu z hlediska OŽP</li> <li>• Opravy závad na zařízení, technologii a budově.</li> <li>• Údržba zařízení a budov.</li> <li>• Kontroly platnosti revizí a dalších kontrol strojů, zařízení, budov a požárních systémů.</li> <li>• Zajištění revizí vyhrazených zařízení a elektrospotřebičů.</li> <li>• Zajištění bezpečného uchovávání CHLS – záchytné vany.</li> <li>• Vedení přehledu kotlů pro vytápění a klimatizačních systémů ve společnosti. Zajištění kontrol těchto kotlů a klimatizací, tam kde je to zapotřebí.</li> </ul>
<b>Výstupy z procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zápisy z porad, vizualizace interní a externí oblasti QMS, evidence externí komunikace.</li> <li>• Řízení dokumentace QMS</li> <li>• Programy pro plnění cílů QMS.</li> <li>• Řízení interních auditů – plány IA, zpráva z IA, auditní dotazník, hodnocení auditora, vyhodnocení IA.</li> <li>• Zprocesování naplánovaných změn.</li> <li>• Kontrola plnění znalostí organizace.</li> <li>• Analýza rizik a příležitostí – registr rizik a příležitostí.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analýza efektivnosti systému.</li> <li>• Řízená metrologie</li> <li>• Zpráva o stavu QMS, evidence výstupu z přezkoumání QMS</li> <li>• Analýza efektivnosti zlepšovacích programů a NO, evidence NO a zlepšovacích programů.</li> <li>• Registr závazných povinností.</li> <li>• Roční prověrka BOZP,PPP</li> <li>• Vedení archivní knihy, typový skartační rejstřík, návrh na skartaci, protokol o skartace.</li> <li>• Evidence pracovních úrazů, včetně všech záznamů.</li> <li>• Evidence neshod</li> <li>• Záznam o vydávání OOPP a MČDP.</li> <li>• Záznamy o lékařských prohlídkách</li> <li>• Záznamy z revizích a údržby zařízení</li> <li>• Záznamy z kontrol pracoviště BOZP,PO</li> <li>• Záznamy o školení v oblasti BOZP, PO</li> <li>• Plán havarijních cvičení, zápis z havarijního cvičení.</li> <li>• Metodika pro vyhodnocení pracovních rizik společnosti.</li> <li>• Záznamy o provedených školeních BOZP.</li> <li>• Průběžná evidence odpadů.</li> <li>• Roční hlášení o produkci odpadů.</li> <li>• ZPO/písemné informace, OLPNO – evidence v ISPOP</li> <li>• Protokol o zkoušce těsnosti.</li> <li>• Záznamy o kontrolách míst skladování látek závadných vodám.</li> <li>• Havarijní plán společnosti.</li> <li>• Protokol o nezařazení.</li> <li>• Písemná pravidla, rozhodnutí KHS.</li> <li>• Základní hodnocení rizik ekologické újmy.</li> <li>• Evidence provozu ZZO – hlášení v ISPOP</li> <li>• Seznam klimatizačních jednotek a záznamy o jejich kontrole a údržbě</li> <li>• Seznam kotlů pro vytápění a záznamy o jejich kontrole a údržbě</li> <li>• Funkční zařízení a vybavení společnosti - revize strojů, zařízení a budov a kontroly platnosti revizí, technických a dalších kontrol vybavení</li> <li>• Technické zabezpečení provozu - Plán kontroly údržby, revizí a zkoušek,</li> <li>• Záznam o proškolení obsluh</li> <li>• Kvalifikace pracovníků údržby</li> <li>• Záznamy o provozu daného technického zařízení (provozní deníky)</li> </ul>
<b>Navazující proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veškeré ostatní procesy</li> </ul>
<b>Monitorování a měření procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktuálnost dokumentovaných informací.</li> <li>• Počet významných neshod od CO – 0.</li> <li>• Počet pokut od orgánů státní správy (EKO, BOZP, PO) – 0.</li> <li>• Počet pracovních úrazů s neschopností delší jak 3 kalendářní dny - max 1 za rok.</li> <li>• Výsledek hodnocení souladu QMS - 100% plnění závazných požadavků.</li> <li>• Nové technologie za sledované období.</li> <li>• Počet a druh neshod.</li> <li>• Měření rizikovitosti pracovního prostředí pro potřeby zařazení prací do rizikových kategorií.</li> <li>• Provádění revizí, kontrol a zkoušek technického a strojního zařízení.</li> <li>• Provádění lékařských prohlídek (vstupní, periodické, výstupní, mimořádné).</li> <li>• Vyhodnocování pracovních rizik a míra závažnosti pracovních rizik, analýza pracovních rizik.</li> </ul>
<b>Zlepšování procesů</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizace potenciálů ke zlepšování od auditorů certifikačních orgánů a interních auditorů v rámci IA QMS a v rámci přezkoumání QMS</li> <li>• Zvyšování kvalifikace IA a představitelů QMS</li> <li>• Zvyšování přidané hodnoty IA</li> <li>• Hodnocení auditorů – u všech auditorů stav vyhovující – doporučení k další práci v rámci interních auditů</li> <li>• Zkvalitnění vypovídací hodnoty zprávy o přezkoumání</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Písemné zaznamenání definovaných zlepšovacích programů včetně způsobu realizace a ověření efektivnosti těchto ZP</li> <li>• Zpracování materiálů pro externí poskytovatele v oblasti QMS, které seznámí externí poskytovatele s QMS společnosti</li> <li>• Vizualizace politiky společnosti na www stránkách</li> <li>• Zlepšení vizualizace QMS v provozu</li> <li>• Zlepšování provázanosti kontextu, rizik a příležitostí, cílů a QMS</li> <li>• Snižování počtu pracovních úrazů</li> </ul>
<b>Dokumentované informace</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příručka kvality</li> <li>• Ř 01 Vnitřní řád</li> <li>• S 01 Výroba a servis</li> </ul>
<b>Zdroje pro proces</b>	<p><b>Personální:</b> kvalifikovaní vedoucí pracovníci, PMK, správce dokumentace, spisovny, metrolog</p> <p><b>Finanční:</b> Prostředky pro udržování QMS a jeho neustálé zlepšování, prostředky pro plnění závazných požadavků</p> <p><b>Materiálové:</b> PC – HW, SW</p>

## Obchodní činnost

	<b>Aktivita</b>
<b>Majitel procesu/vedoucí zaměstnanci</b>	Jednatel společnosti
<b>Předcházející proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedení</li> <li>• Plánování a řízení QMS</li> <li>• Výroba, montáž a servis</li> </ul>
<b>Vstupy procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poptávka zákazníka</li> <li>• Informativní nabídky a specifikace</li> <li>• Přijetí objednávky od zákazníka, uzavření smlouvy</li> <li>• Nabídka ext. poskytovatele na nakupovaný materiál</li> <li>• Požadavek na nákup í</li> <li>• Optimální stav zásob na skladě</li> <li>• Požadavek výrobu, montáž, opravu na provozovně nebo servisní službu u zákazníka</li> <li>• Všeobecné obchodní podmínky, reklamační řád</li> <li>• Reklamace od zákazníka</li> </ul>
<b>Činnost procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Přijetí a přezkoumání poptávky zákazníka, zaevidování poptávky zákazníka</li> <li>• Přijetí objednávky zákazníka, potvrzení objednávky zákazníkovi</li> <li>• Účast ve výběrových řízení</li> <li>• Uzavření kupní smlouvy se zákazníkem</li> <li>• Uzavření smlouvy o dílo se zákazníkem</li> <li>• Zpracování nabídky zákazníkovi</li> <li>• Poptávka na ext. poskytovatele, evidence výběrového řízení</li> <li>• Přijetí a přezkoumání nabídky od ext. poskytovatele</li> <li>• Vyhodnocení nabídky ext. poskytovatele</li> <li>• Evidence nabídky ext. poskytovatele</li> <li>• Vytvoření objednávky na ext. poskytovatele</li> <li>• Uzavření obchodní smlouvy s ext. poskytovatelem</li> <li>• Evidence objednávek a smluv s ext. poskytovateli</li> <li>• Hodnocení externích poskytovatelů</li> <li>• Reklamace na externího poskytovatele</li> <li>• Evidence skladového hospodářství – příjem na sklad materiálu, vedení stavu ve skladu materiálu, výdejka ze skladu materiálu, plán skladu, skladový řád.</li> <li>• Evidence spotřeby na zakázku</li> <li>• Vstupní kontrola dodaného materiálu, surovin</li> <li>• Řízení a evidence reklamací se zákazníkem</li> <li>• Zjišťování spokojenosti zákazníka</li> <li>• Analýza spokojenosti zákazníka</li> </ul>

<b>Výstupy z procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uzavření smlouvy se zákazníkem/ potvrzení objednávky zákazníkovi</li> <li>• Objednávka na externího poskytovatele/ smlouva s ext. poskytovatelem</li> <li>• Seznam schválených externích poskytovatelů</li> <li>• Definice nákupních požadavků, informace pro externí poskytovatele</li> <li>• Příjemka do skladu</li> <li>• Výdejka ze skladu</li> <li>• Inventura</li> <li>• Stav zásob</li> <li>• Záznam o vstupní kontrole – potvrzený dodací list</li> <li>• Reklamační protokol a evidence reklamací od zákazníků</li> <li>• Reklamační protokol, evidence reklamací na externí poskytovatele</li> <li>• Výsledek reklamačního řízení</li> <li>• Analýza spokojenosti zákazníka</li> <li>• Expedice a přeprava hotového výrobku / opravené vstříkovací formy</li> <li>• Doklady týkající se příjmu, výdeje, expedice</li> <li>• Identifikace zaskladněného materiálu a výrobku</li> <li>• Skladové inventury</li> <li>• Doklady týkající se příjmu, výdeje, expedice,</li> <li>• bezpečnostní listy k nakoupeným NCHLaS</li> </ul>
<b>Navazující proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Výroba, montáž a servis</li> <li>• Vedení</li> <li>• Plánování a řízení QMS</li> <li>• Návrh a vývoj</li> </ul>
<b>Rizika a příležitosti procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viz registr rizik a příležitostí vydány jako samostatný PJS</li> </ul>
<b>Monitorování a měření procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamacie od zákazníka - max 1%</li> <li>• navýšení obratu - min o 20%</li> <li>• reklamacie na externího poskytovatele - vícenáklady s reklamací na externího poskytovatele max 0,5% z celkového objemu</li> <li>• plnění termínů - žádné překročené termíny bez smluvní dohody se zákazníkem</li> <li>• poměr skutečných nákladů vs. plánovaných nákladů - max 1:1</li> </ul>
<b>Zlepšování procesů</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ověřování způsobilosti stávajících i potenciálních externích poskytovatelů</li> <li>• Snižování nákladů na nákup (materiál) na zakázku</li> <li>• Spolupráce jen s kvalitními externími poskytovateli</li> <li>• Spokojenost zákazníka vysoká</li> <li>• Minimalizace uznaných reklamací od zákazníka</li> <li>• Minimalizace vícenákladů na vyřízení reklamací od zákazníka</li> <li>• Zvyšování obratu, zisku</li> <li>• Pronikání na další trhy</li> <li>• Ověřování způsobilosti stávajících i potenciálních externích poskytovatelů</li> <li>• Snižování nákladů na nákup</li> <li>• Spolupráce jen s kvalitními externími poskytovateli</li> </ul>
<b>Dokumentované informace</b>	Příručka QMS
<b>Zdroje pro proces</b>	<p><b>Personální:</b> kvalifikovaní pracovníci obchodu se znalostí trhu, zákazníků a technologie vstříkovacích forem</p> <p><b>Finanční:</b> zdroje na pokrytí nákladů na zajištění procesu obchodu, skladování a dopravy</p> <p><b>Materiálové:</b> Informační systémy, PC – HW, SW, vybavení skladu, služební osobní automobily, nákladní vůz způsobilý pro bezpečnou přepravu vstříkovacích forem</p>

**Výroba, montáž a servis**

	<b>Aktivita</b>
<b>Majitel procesu/vedoucí zaměstnanci</b>	Technický ředitel
<b>Předcházející proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedení</li> <li>• Plánování a řízení QMS</li> <li>• Obchodní činnost,</li> <li>• Návrh a vývoj</li> </ul>
<b>Vstupy procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plán výroby z poptávek zákazníka, smluv se zákazníkem, rozhodnutí o spolupráci, informativní nabídky, požadavků na dodavatele, smlouvy s dodavatelem, objednávek na dodavatele relevantních pro provoz</li> <li>• Výkresová dokumentace</li> <li>• Technologické servisní postupy od zákazníka</li> <li>• Požadavky technických norem a legislativy</li> <li>• Požadavky na servis, údržbu, revize výrobních zařízení,</li> </ul>
<b>Činnost procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Požadavky na nákup materiálu pro realizaci zakázky</li> <li>• Požadavky na výrobní zařízení infrastruktury</li> <li>• Provozní příprava zakázky</li> <li>• Přejímka vstupního materiálu</li> <li>• Kontrola kvality materiálu</li> <li>• Převzetí a naskladnění materiálu</li> <li>• Převoz a příjem majetku zákazníka k zakázce (vstřikovacích forem)</li> <li>• Výroba, montáž servis - provozovna (plán výroby, záznam o výrobě v kartách forem, nebo Oprava formy, Technické parametry formy, , Předávací protokol</li> <li>• Vstupní, mezioperační a výstupní kontrola</li> <li>• Zakázka – servisní činnost u zákazníka (Formulář preventivní údržby – cover/box,</li> <li>• Identifikace neshod a odstraňování vzniklých neshod v rámci realizace zakázek . 8D reporty</li> <li>• Údržba, servis, revize výrobního zařízení, záznamy o revizích</li> <li>• Zajištění bezpečného uchovávání CHLS – záchytné vany, zabránění úniku do ŽP</li> <li>• Třídění odpadů vznikajícího při realizaci zakázky, předání k likvidaci oprávněným osobám</li> <li>• Evidence odpadů</li> <li>• Evidence provozu ZZO</li> </ul>
<b>Výstupy z procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vydaný materiál pro výrobu</li> <li>• Výdej, manipulace</li> <li>• Vstřikovací formy vyrobené*opravené/ servisované podle specifikací zákazníka</li> <li>• Výrobní data evidovaná v záznamech</li> <li>• Výkonnostní reporty</li> <li>• 8D report, Evidence 8D reportů</li> <li>• Záznamy o průběhu výroby, montáže, servisu,</li> <li>• Realizovaná zakázka - výroba, servis, údržba, oprava</li> <li>• Příjem a výdej majetku zákazníka dle požadavků zakázek -</li> <li>• Identifikace zaskladněného materiálu, výrobku a majetku zákazníka</li> <li>• Plnění závazných požadavků v oblasti podnikání společnosti, ochrany ŽP a BOZP,PO</li> </ul>
<b>Navazující proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plánování a řízení QMS</li> <li>• Vedení</li> <li>• Obchodní činnost</li> <li>• Návrh a vývoj</li> </ul>
<b>Rizika a příležitosti procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viz Registr rizik a příležitostí vydán jako samostatný PJS</li> </ul>
<b>Monitorování a měření</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plnění plánu výroby</li> <li>• interně zjištěné neshody – snižující se trend</li> </ul>



<b>procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>plnění termínů - žádné překročené termíny bez smluvní dohody se zákazníkem</li> <li>reklamací od zákazníka - do 1% předaných zakázek</li> <li>poměr skutečných nákladů vs. plánovaných nákladů - max 1:1</li> </ul>
<b>Zlepšování procesů</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizace výroby/zakázek v souladu s výrobním, plánem kontrol a zkoušek – plnění termínů a kvality</li> <li>Kontrola pracovišť a výroby vedoucími pracovníky z hlediska dodržování výrobních a technologických postupů, BOZP a PO</li> <li>Realizace nápravných opatření, realizace opatření ke snížení rizik</li> <li>Zvyšování kvality prací a výrobků</li> <li>Snižování interních neshod a vícenákladů na nekvalitu</li> <li>Snižování nákladů na výrobu resp. na zakázku</li> <li>Zvyšování kvality poskytovaných produktů a služeb</li> </ul>
<b>Dokumentované informace</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Příručka QMS</li> <li>S 01 Výroba a servis</li> </ul>
<b>Zdroje pro proces</b>	<p><b>Personální:</b> kvalifikované vedoucí pracovníci, kvalifikovaní vedoucí pracovníci pro práci s podřízenými, kvalifikovaní pracovníci pro výrobu vstříkovacích forem a provádění servisu a revizí, možnost rotace pracovních sil</p> <p><b>Finanční:</b> mzdové náklady a náklady na výcvik a vzdělávání a náklady na zajištění výrobní infrastruktury, nákup skladových zásob a materiálů na zakázku</p> <p><b>Materiálové:</b> PC – HW, SW, vstupní materiál a suroviny, technické zařízení, nářadí, OOPP, přepravní a osobní služební vozidla, výrobní a dílenské prostory, naskladněné náhradní díly a materiál pro potřeby servisu a údržby</p>

## Návrh a vývoj

	<b>Aktivita</b>
<b>Majitel procesu/vedoucí zaměstnanci</b>	Jednatel společnosti
<b>Předcházející proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obchodní činnost,</li> <li>Vedení</li> <li>Plánování a řízení QMS</li> <li>Výroba, montáž a servis</li> </ul>
<b>Vstupy procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Požadavky na výrobek</li> <li>požadavky na technologie</li> <li>Informace pro realizaci zakázky</li> </ul>
<b>Činnost procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Návrh a vývoj průmyslových topení dle požadavku zákazníka</li> </ul>
<b>Výstupy z procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Harmonogram návrhu a vývoje</li> <li>Evidence vstupů</li> <li>Evidence variantních řešení</li> <li>Evidence výstupů</li> <li>Záznam o přezkoumání, verifikaci a validaci</li> <li>Evidence změn</li> </ul>
<b>Navazující proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plánování a řízení QMS</li> <li>Vedení</li> <li>Obchodní činnost</li> <li>Výroba, montáž a servis</li> </ul>
<b>Rizika a příležitosti procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viz Registr rizik a příležitostí vydán jako samostatný PJS</li> </ul>
<b>Monitorování a měření procesu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Počet požadavků na návrh a vývoj</li> <li>Kvalita a efektivnost práce - počet úspěšně dokončených vyřešených požadavků na návrh a vývoj</li> </ul>
<b>Zlepšování procesů</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zlepšování efektivnosti v oblasti rychlosti a kvality zpracování návrhu</li> </ul>

<b>Dokumentované informace</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Příručka QMS</li><li>• S 01 Výroba a servis</li></ul>
<b>Zdroje pro proces</b>	<p><b>Personální:</b> kvalifikovaní odborní pracovní se znalostí problematiky výroby a provozu vstříkovacích forem</p> <p><b>Finanční:</b> mzdové náklady a náklady na výcvik a vzdělávání a náklady na zajištění infrastruktury pro návrh a vývoj,</p> <p><b>Materiálové:</b> PC – HW, SW, vstupní materiál a suroviny, technické zařízení, n, výrobní a dílenské prostory, materiál pro potřeby návrhu a vývoj</p>

**Příloha č. 3 – Záznam o distribuci a prostudování**

Prohlašuji, že jsem byl proškolen z požadavků dokumentu **X Xxxxx, vydání X** a zavazuji se jej dodržovat.

Datum + převzal - vrátil	Výtisk č.	Jméno a příjmení	Stav: + převzal/ podpis - vrátil/ podpis
+			+
-			-
+			+
-			-
+			+
-			-
+			+
-			-
+			+
-			-
+			+
-			-

**Příloha č. 4 – Záznam o seznámení s místem uložení a jeho prostudování**

Prohlašuji, že jsem byl proškolen z požadavků dokumentu **X Xxxxx, vydání X** a zavazuji se jej dodržovat. Jsem seznámen s místem uložení daného dokumentu.

Datum	Výtisk č.	Jméno a příjmení	Podpis

**Příloha č. 5 - Registr závazných povinností**

Číslo přepisu	Název předpisu	Účinnost od

**Příloha č. 6 – Popis pracovní činnosti**

<b>POŽADAVEK</b>	<b>SKUTEČNOST:</b>
Kvalifikace:	
Praktické dovednosti:	
Praxe:	
Speciální požadavky:	

Zaměstnanec: ..... Datum narození: .....

Funkce: .....

Přímý nadřízený: .....

Podřízení pracovníka: .....

Zastupitelnost: .....

Pracovní náplň: .....

.....

.....

.....

Podpisové pravomoci: .....

.....

Převzal/ dne: .....

Předal/ dne: .....



**Příloha č. 8a – Plán školení**

<b>Plán školení a výcviku na rok .....</b>				
<b>Typ školení</b>	<b>Název – charakter školení</b>	<b>Termín školení</b>	<b>Plán – finanční prostředky</b>	<b>Účastníci</b>

Zpracoval:

dne:

Schválil:

dne:



	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	65/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

### Příloha č. 8b – Školení QMS

Školitel: .....

Školený: .....

Datum školení: .....

Osnova školení:

- zakladatelé kvality,
- vznik kvality výrobku,
- princip kvality produktu,
- definice kvality,
- význam kvality,
- smyčka kvality produktu,
- aktuální stav v oblasti certifikace systémů managementu kvality,
- obsah normy ČSN EN ISO 9001:2016 a její výklad,
- seznámení s QMS dokumentací společnosti,
- význam a zařazení pracovníka v systému managementu kvality,
- dokumentace QMS.

Podpis školitele: .....

Podpis školeného: .....

**Příloha č. 8c – Prezenční listina**

# PREZENČNÍ LISTINA ŠKOLENÍ

Název: _____	<table border="1"> <tr> <th colspan="6">Hodnocení efektivity [%]</th> </tr> <tr> <th>0</th> <th>20</th> <th>40</th> <th>60</th> <th>80</th> <th>100</th> </tr> <tr> <td colspan="6">Slovní zhodnocení:</td> </tr> </table>	Hodnocení efektivity [%]						0	20	40	60	80	100	Slovní zhodnocení:					
Hodnocení efektivity [%]																			
0		20	40	60	80	100													
Slovní zhodnocení:																			
Osnova: _____																			
Lektor: _____																			
Datum školení: _____																			
Místo školení: _____																			

Poř. číslo	Jméno	Hodnocení školení (1 – nejnižší ..... 5 – nejvyšší)										Podpis	Poznámka	
		Přínos školení pro zvýšení kvalifikace					Srozumitelnost							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			

Podpis lektora: \_\_\_\_\_

Ověřil: \_\_\_\_\_

 Celkové hodnocení:  
 (krátké hodnocení  
 s uvedením průměrné  
 hodnoty hodnocení)

Podpis: \_\_\_\_\_

**Příloha č. 9 – Telefonická poptávka/ nabídka/ objednávka**

Poř. čís.	Poptávky na koho/ od koho	Datum	Obsah poptávky	Nabídka	Přijata ANO/ NE	Objednávka	Datum realizace
1							
2							
3							
4							
5							

**Příloha č. 10 – Přehled smluvních vztahů**

Poř. číslo	Dodavatel/ zákazník	Datum vložení	Obsah	Vyřazena dne

## Příloha č. 11 – Seznam schválených externích poskytovatelů – výsledné hodnocení

Název externího poskytovatele	Kontaktní osoba	Kontakt/ spojení	Výsledné hodnocení za období						
			2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018

**Příloha č. 12 – Hodnocení externích poskytovatelů**


Externí poskytovatel		
Obchodní jméno firmy .....		
Adresa .....		
Období:	Počet dodávek (ks):	Objem dodávek (ks)
Druh materiálu:		
<b>Kritéria</b>		
1. Plnění termínu dodání	Pod 80 % v termínu	2
	Do 80% dodávek v termínu	1
	Vždy v termínu	0
2. Kompletnost dodávky	Pod 90 % kompletní	2
	Do 90 % kompletní	1
	Vždy kompletní	0
3. Kvalita materiálu	Nízká – pod 20 % nefunkční	3
	Do 20 % nefunkční	2
	Do 10 % nefunkční	1
	Vždy 100 % funkční materiálu	0
4. Počet reklamací (% z celkového počtu odebraného materiálu)	Nad 5% reklamací	2
	Do 5 % reklamací	1
	0 % reklamací	0
5. Přístup k řešení reklamací	Vůbec neřeší reklamace	3
	Nad 1 měsíc	2
	Řeší s výhradami	1
	Bez problémů	0
6. Přizpůsobivost operativním změnám	Ne	2
	Obvykle ano	1
	Ano	0
7. Plnění dohodnutých servisních podmínek	Ne	2
	Ano	0
8. Cena suroviny/ materiálu ve vztahu ke konkurenci	Vysoká	2
	Vyhovující	1
	Nízká	0
<b>Celkem bodů:</b>		

Čím vyšší počet bodů, tím je dodavatel horší. Při rovnosti bodů se vezmou v úvahu jednotlivá kritéria v uvedeném pořadí.

Celkový počet bodů	Typ externího poskytovatele
0 – 5	A – plně způsobilý
6 - 10	B – podmíněčně způsobilý
Nad 11	C – nezpůsobilý

Hodnocení zpracoval: ..... dne: .....

**Příloha č. 13 – Reklamační protokol**

 <b>DKBohemia</b>	<b>REKLAMAČNÍ PROTOKOL</b> č. ....
<b>1. Základní údaje</b> Reklamaci uplatnil: ..... Podle smlouvy o dílo č. .... ze dne: ..... Reklamacie uplatněna písemně - doklad ze dne: ..... ústně (tel.) - dne: ..... Reklamované množství, druh výrobku: ..... .....	
Potvrzení přijetí reklamace oznámeného zákazníkovi dopisem - faxem dne: .....	
<b>Předmět reklamace:</b>	
<b>2. Vyjádření o příčinách, návrh na řešení případu, návrh na věcné a systémové opatření:</b>  Datum, podpis	
<b>3. Rozhodnutí</b>  Datum, podpis	
<b>4. Záznam o realizaci případu a vhodnosti věcných nápravných opatření:</b>  Datum, podpis	
<b>6. Záznam PMK o systémových opatřeních a jejich vhodnosti:</b>  Datum, podpis	
<b>7. Finanční vyhodnocení reklamace:</b> Dodání náhradních výrobků ..... Sleva ze smlouvené ceny ..... Náklady spojené s vyřizováním reklamace ..... Náklady na výcvik pracovníků ..... Ostatní náklady ..... Datum, podpis	

## Příloha č. 14 - Prvotní metrologická evidence

Evidenční číslo měřidla/ značka m.	Název měřidla	Uvedení do provozu	Uživatel	Datum kalibrace/ ověření	Platnost kalibrace/ ověření



**Příloha č. 15 – Evidenční list měřidla**

<b>Druh měřidla</b>			
<b>Evidenční (výrobní) číslo</b>			
<b>Rozsah měřidla</b>		<b>Kalibrační lhůta</b>	

<b>Datum kalibrace, kontroly, seřízení</b>	<b>Doba platnosti kalibrace, seřízení</b>

**Údaje o opravách a mimořádných kontrolách měřidla:**

<b>Datum</b>	<b>Hodnocení</b>	<b>Provedl</b>	<b>Podpis</b>

<b>Zodpovědná osoba</b>		
-------------------------	--	--

**Příloha č. 16 – Protokol o vyřazení měřidla**

<b>PROTOKOL O VYŘAZENÍ MĚŘIDLA číslo:</b>	
Měřidlo:	ks
Čís. evid. – invent.:	Vyr. čís.:
Příslušenství:	
Důvod vyřazení:	
Návrh na opatření	
Vystavil:	Převzal:
dne:                      podpis	dne:                      podpis

**Příloha č. 17 – Formulář spokojenosti zákazníka****1. Kontaktní údaje**

Název firmy:	
IČ:	
Kontaktní osoba:	
Datum vyplnění	

**2. Zaškrtněte laskavě hodnocení k popisům činností ( 1 – nejlepší, 5 – nejhorší)**

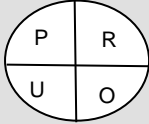
P.č.	Popis činnosti	Hodnocení				
		1	2	3	4	5
1.	Kvalita výrobku/ dodávky					
2.	Plnění dohodnutých termínů/ rychlost					
3.	Cena					
4.	Ochota a kvalita komunikace					
5.	Přístup k řešení případných reklamací					

**3. Další návrhy**

<b>Vaše Doplnující návrhy - děkujeme za další náměty na naše zlepšování:</b>

Podpis klienta:

**Příloha č. 18 – Program IA**
**Odpovědnost za realizaci programu auditu:**

Číslo auditu	Rozsah auditu	Cíl auditu	Auditní tým (vedoucí auditu/ auditoři)	Auditovaný	Postup auditu	Stav naplnění
						

P      naplánování auditu

R      realizace auditu

O      ověření realizace a účinnosti nápravných a preventivních opatření

U      uzavření auditu a nápravných a preventivních opatření

**Příloha č. 19 – Plán interního auditu**

<b>Plán auditu č. X/201....</b>	
Rozsah auditu:	Auditované středisko:
	Místo auditu:
Auditované prvky normy ČSN EN ISO 9001:2016	
Vedoucí auditor:	Auditní tým – auditoři:
Auditovaný:	Termín auditu:
Postupy pro provádění auditu:	
Auditní dotazník QMS:	
Auditní dotazník předán prověřovanému dne a seznámení s plánem auditu:	
Vedoucí programu auditu:	Vedoucí auditu:

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana:	78/ 86
		Vydání:	2
		Počet příloh:	27
		Účinnost od:	02.01.2018

**Příloha č. 20 – Karta neshody a nápravného opatření**

	<b>Karta neshody a nápravného opatření</b>	...../ 201.../
---	--	----------------

**1. HLÁŠENÍ NESHODY – vyplní vystavovatel**

<b>Zdroj – zjištěno jak:</b> Interní audity /IA Neshodný produkt /NP Reklamace od zákazníka/RZ	
<b>Kartu vystavil:</b>	
<b>Datum vystavení:</b>	
<b>Popis neshody</b> (přesná identifikace neshody- objektivní důkaz)	
<b>Příčina neshody</b>	
<b>Nositel neshody:</b>	
<b>Neshoda s:</b>	
<b>Podpis vystavovatele:</b>	

**2. NÁPRAVNÉ OPATŘENÍ**

Popis nápravy:	
Plánovaný termín realizace nápravy:	
Vypracoval/ dne:	Podpis:
Schválil/ dne:	Nadřízený nositele neshody:
Nápravné opatření navrženo: <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE    (vyplní majitel procesu)	
Nápravné opatření:	
Plánovaný termín realizace nápravného opatření:	
Vypracoval dne (majitel procesu):	Podpis:
Schváleno dne:	JS:

**3. PŘEZKOUMÁNÍ ÚČINNOSTI**

	Ano/Ne	Datum	Jméno a podpis
<b>Náprava zavedena</b> (vyplní realizátor nápravy):			
<b>Realizace nápravy ověřeno dne/ kým:</b>			
<b>Přijatá náprava: plní – neplní – plní s výhradami (viz. dále) svůj účel.</b>			
Poznámka:		Podpis vystavovatele neshody:	
Neshoda uzavřena dne:		JS:	
	Ano	Ne	Jméno a podpis
<b>Nápravné opatření zavedeno:</b>			
<b>Účinnost nápravného opatření ověřena dne/ kým:</b>			
<b>Přijaté nápravné opatření: plní – neplní – plní s výhradami (viz. dále) svůj účel.</b>			
Poznámka:		Podpis vystavovatele neshody:	
Nápravné opatření uzavřeno dne:		JS:	

**Příloha č. 21 – Karta doporučení**

 <b>DKBohemia</b>	<b>KARTA DOPORUČENÍ</b> <b>číslo X/ 201.....</b>
--	---

Určeno:	Vystavil:
	Dne:
Popis doporučení:	
Vyjádření nositele doporučení k doporučení/ termín realizace doporučení:	
Datum nositele doporučení k vyjádření:	Podpis nositele doporučení:
Datum schválení formy realizace doporučení:	Podpis schvalovatele – JS:
Datum ověření realizace doporučení: ..... <input type="radio"/> Plní <input type="radio"/> Plní s výhradami ** <input type="radio"/> Neplní ** ..... ..... .....	Podpis vystavovatele doporučení:
Datum uzavření realizace doporučení:	Podpis JS:



**Příloha č. 22 – Zpráva z interního auditu****Zpráva o auditu č. X/ 201....****ZJIŠTĚNÍ NESHODY A DOPORUČENÍ**

Specifikace neshod:

Specifikace doporučení:

Pozitivní zjištění v rámci auditu:

**ZÁVĚREČNÍ HODNOCENÍ**

Dokumentační část:

Zajišťování vlastních činností:

Stav záznamů z těchto činností:

Zpracoval:

Datum:

Podpis:

Schválil:

Datum:

Podpis:

**ZPRÁVA O KONTROLE ODSTRANĚNÍ NESHOD A REALIZACE DOPORUČENÍ**

Zpracoval:

Dne:

Schválil:

Dne:

**Příloha č. 23 – Kniha reklamací**

Pořad.č.	Popis zjištěné vady	Zákazník/ dodavatel	Datum zahájení reklamace	Způsob vyřízení reklamace	Vícenáklady	Datum vyřízení reklamace

**Příloha č. 24 – Reklamační protokol****REKLAMAČNÍ PROTOKOL NA EXTERNÍ POSKYTOVATELE**

Č. ....

**Objednatel:****Název firmy**

Adresa sídla

IČ

Provozovna:

**Externí poskytovatel:**

.....

.....

.....

**Obchodní smlouva:**

č.

uzavřená dne


**Objednávka:**

č.


ze dne

**Soupis reklamovaných vad včetně popisu:****Požadavek na vypořádání a termín vypořádání:****V ....., dne:****Reklamací uplatnil:****Podpis:**

**Příloha č. 25 – Nabídka**

<b>Nabídkový list</b> 					
ze dne: 23.10.2013					
<b>Adresa dodavatele:</b>			<b>Adresa odběratele:</b>		
<b>DK Bohemia s.r.o.</b> České Mládeže 135/151 Dolní Hanychov - Liberec VIII, 46008 IČ: 22773061 DIČ: CZ22773061			<b>Jonson Controls International spol. s.r.o.</b> U Obecního Lesa Česká Lipa 47090		
Objednací číslo	Název	Cena bez DPH	Jednotka	Počet jednotek	Cena celkem bez DPH
1	Náhradní výsadba zeleně v areálu fy JCI  Termín dodání: 46KW	82500,00	1	1	82500,00
2					
3					
4					
5					
6					
Cenová nabídka je platná 60 dnů Všechny uvedené ceny jsou vč. dopravy.					
<b>Celková cena bez DPH 21%</b>					<b>82 500,00</b>
Vystavil	Karel Dusil		Podpis:		

**Příloha č. 26 – Faktura**

Faktura - daňový doklad		Číslo faktury	16138/0013		
		Variabilní symbol	161380013		
		Konstantní symbol	0008		
<b>Dodavatel:</b> <i>Název</i> <b>DK Bohemia s.r.o</b> <i>Ulice</i> <b>České Mládeže 135/151</b> <i>PSČ, město</i> <b>46008, Liberec</b> <i>IČ:</i> <b>22773061</b> <i>DIČ:</i> <b>CZ22773061</b> <i>Číslo dodavatele:</i> <b>129337</b> <i>Telefon</i> <b>736 715 724</b> <i>E-mail</i> <a href="mailto:info@dkbohemia.cz">info@dkbohemia.cz</a> <a href="http://www.dkbohemia.cz">www.dkbohemia.cz</a>		<b>Odběratel:</b> <i>Název:</i> <b>Johnson Controls International spol. s.r.o.</b> <i>odštěpný závod Česká Lípa</i> <i>Ulice</i> <b>Dubická 958</b> <i>PSČ, město</i> <b>47090, Česká Lípa</b> <i>IČ:</i> <b>43871143</b> <i>DIČ:</i> <b>CZ43871143</b>			
Společnost je vedená u KS v Ústí nad Labem pod spisovou značkou C 30997					
<b>Bankovní spojení:</b> <i>Banka</i> <b>Československá obchodní banka a.s.</b> <i>Číslo účtu</i> <b>259270085/0300</b> <b>Obchodní údaje:</b> <i>Objednávka</i> <b>4500609174</b> <i>Dodací list</i> <i>Způsob dopravy</i> <b>vlastní</b>		<b>Platební podmínky:</b> <i>Forma úhrady</i> <b>převodem</b> <i>Datum splatnosti</i> <b>30.12.2013</b> <i>Datum vystavení</i> <b>30.10.2013</b> <i>Datum uskutečnění plnění</i> <b>30.10.2013</b>			
<b>Na základě Vaší objednávky č. 4500609174 Vám fakturujeme materiál.</b>					
Druh materiálu	Cena bez DPH	DPH %	Jednotka	Počet jednotek	Cena celkem bez DPH
Hadice MP 20 EPDM 32/44 mm rozměr 32/44 mm	185,00	21	1	100	18500,00
Hadičnick 3/4" 20 mm mosaz	33,00	21	1	20	660,00
Koleno MF 3/4" mosaz	46,00	21	1	20	920,00
Koleno MF 5/4" mosaz	169,00	21	1	12	2028,00
Redukce 5/4"x3/4" mosaz	54,00	21	1	10	540,00
T-kus 5/4 mosaz	171,00	21	1	16	2736,00
2SN 1500 mm x 3/8" hydraulická hadice	293,00	21	1	20	5860,00
2SN 3000 mm x 3/8" hydraulická hadice	490,00	21	1	10	4900,00
Šroubení hrdlo GE 12LR 1/2"	44,00	21	1	50	2200,00
Šroubení hrdlo GE 12LM	55,00	21	1	50	2750,00
Přípojka EGED 12LR1/2 G1/2"	332,00	21	1	10	3320,00
Cena celkem:					44 414,00
Rekapitulace DPH v Kč:		DPH v %	Základ bez DPH	DPH v Kč	Celkem vč. DPH v Kč
		0%			
		15%			
		21%	44 414,00	9 327,00	53 741,00
<b>Celkem k úhradě</b>				<b>53.741,- Kč</b>	
Vystavil:	Karel Dusil	Podpis:			

**Příloha č. 27 - Registr rizik a příležitostí**

Současný stav								Změna				Nový stav			VYHODNOCENÍ		
Poř. čís.	ČINNOST	Možný zdroj rizika	Možná příčina rizika	Možný důsledek rizika	Míra rizika			VYHODNOCENÍ	Doporučená opatření	Odpovídá	Termín	Vazba na cíl QMS	Realizovaná opatření	Míra rizika			
					P	N	Σ							P		N	Σ