



Název dokumentu	PŘÍRUČKA KVALITY
Revize	0
Platnost od	1.2.2022

OBSAH

1.	Revize dokumentu	5
2.	Společnost TechStroM Progres, s.r.o.	6
2.1.	Představení společnosti	6
2.2.	Identifikace společnosti	6
3.	Základní pojmy a zkratky v dokumentu	6
3.1.	Pojmy	6
3.2.	Zkratky	6
4.	Kontext organizace	7
4.1.	Organizace a její kontext	7
4.2.	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	7
4.3.	Rozsah systému managementu kvality	7
4.4.	Systém managementu a jeho procesy	7
5.	Vedení	7
5.1.	Vedení a jeho závazek	7
5.1.1.	Obecně	7
5.1.2.	Zaměření na zákazníka	8
5.2.	Politika	8
5.3.	Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace	8
6.	Plánování	8
6.1.	Opatření zaměřená na rizika a příležitosti	8
6.1.1.	Proces analýzy rizika	8
6.2.	Cíle QMS a plánování k jejich dosažení	9
6.3.	Plánování změn	10
7.	Podpora	10
7.1.	Zdroje	10
7.1.1.	Obecně	10
7.1.2.	Lidé	10
7.1.3.	Infrastruktura	10
7.1.4.	Prostředí pro fungování procesů	11
7.1.5.	Zdroje pro monitorování a měření	11
7.1.6.	Znalosti organizace	11
7.2.	Kompetence	11
7.3.	Povědomí	11
7.4.	Komunikace	12
7.5.	Dokumentované informace	12

7.5.1.	Obecně.....	12
7.5.2.	Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací	13
7.5.3.	Řízení dokumentovaných informací.....	13
8.	Provozování	13
8.1.	Plánování a řízení provozu	13
8.2.	Určování požadavků na produkty a služby	14
8.2.1.	Komunikace se zákazníkem.....	14
8.2.2.	Určování požadavků týkajících se produktů a služeb	14
8.2.3.	Přezkoumání požadavků týkajících se produktů a služeb	14
8.2.4.	Změny požadavků na produkt a službu	14
8.3.	Návrh a vývoj produktů a služeb	14
8.4.	Kontrola externě poskytovaných produktů a služeb	14
8.4.1.	Obecně.....	14
8.4.2.	Typ a rozsah kontrol externího poskytování procesů, produktů a služeb.....	15
8.4.3.	Informace pro externí poskytovatele	15
8.5.	Výroba a poskytování služeb	15
8.5.1.	Řízení výroby a poskytování služeb	15
8.5.2.	Identifikace a sledovatelnost	15
8.5.3.	Majetek zákazníka nebo externích poskytovatelů	15
8.5.4.	Ochrana a uchování	16
8.5.5.	Činnosti po dodání	16
8.5.6.	Výsledky přezkoumávání změn podstatných pro výrobu a služby.....	16
8.6.	Uvolňování produktů a služeb	16
8.7.	Řízení neshodných výstupů z procesu, produktů a služeb	16
9.	Hodnocení výkonnosti	16
9.1.	Monitorování, měření, analýza a hodnocení.....	16
9.1.1.	Obecně.....	16
9.1.2.	Spokojenost zákazníka	17
9.1.3.	Analýza hodnocení	17
9.2.	Interní audit.....	18
9.3.	Přezkoumání systému managementu.....	18
10.	Zlepšování.....	18
10.1.	Obecně.....	18
10.2.	Neshoda a nápravná opatření.....	19
10.3.	Neustálé zlepšování.....	19
11.	Návaznost na dokumenty	19

11.1.	Vnější dokumenty.....	19
11.2.	Vnitřní dokumenty	20
12.	Závěrečná a přechodná ustanovení	20
13.	Přílohy.....	20
14.	Formuláře	20

1. Revize dokumentu

Číslo revize	Datum vydání	Popis revize	Poznámka

2. Společnost TechStroM Progres, s.r.o.

2.1. Představení společnosti

Společnost TechStroM Progres, s.r.o., byla založena v roce 2014 a v současnosti se řadí mezi významné dodavatele montážních a údržbářských činností v energetickém průmyslu.

2.2. Identifikace společnosti

NÁZEV:	TechStroM Progres, s.r.o.
ADRESA:	Radlická 663/28, Smíchov, 150 00 Praha
DIČ:	CZ02556561
SPISOVÁ ZNAČKA:	C 220779/MSPH Městský soud v Praze

3. Základní pojmy a zkratky v dokumentu

3.1. Pojmy

Aspekt	faktor, hledisko
--------	------------------

3.2. Zkratky

IA	interní audit
QMS	systém managementu kvality
SoD	smlouva o dílo
Systém	systém managementu kvality
TechStroM	společnost TechStroM, s.r.o.

4. Kontext organizace

4.1. Organizace a její kontext

Kontext organizace je kombinace interních a externích aspektů, které mohou mít vliv na přístup organizace při rozvíjení a dosahování cílů. Společnost TechStroM určila tyto aspekty ve volné příloze č. 1 tohoto dokumentu. Přezkoumání aspektů provádí společnost v rámci pravidelného přezkoumávání systému vedením.

4.2. Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

S ohledem na vliv nebo možný vliv potřeb a očekávání na schopnost společnosti TechStroM trvale poskytovat produkty a služby, které splňují požadavky zákazníka a příslušné požadavky zákonů a předpisů, musí organizace určit zainteresované strany a jejich požadavky, které jsou relevantní pro systém. Organizace monitoruje a přezkoumává informace o těchto zainteresovaných stranách a jejich relevantních požadavcích. Zainteresované strany a jejich požadavky jsou určeny ve volné příloze č. 2 tohoto dokumentu.

4.3. Rozsah systému managementu kvality

Společnost TechStroM na základě interních a externích aspektů, požadavků zainteresovaných stran a produktů a služeb určila rozsah systému a to následovně. Systém zahrnuje celou organizaci, všechny její procesy, pracoviště a funkce stanovené organizační strukturou společnosti.

Společnost vyloučila prvek kapitoly 8.3 (návrh a vývoj) normy ČSN EN ISO 9001.

4.4. Systém managementu a jeho procesy

Vedení společnosti identifikovalo procesy, jejich vzájemnou provázanost ve volné příloze č. 3 tohoto dokumentu. Dále stanovilo kritéria pro jednotlivé procesy a určilo vlastníky těchto procesů ve volné příloze č. 4 tohoto dokumentu. V systému jsou specifikovány jejich postupy a je monitorována a měřena jejich efektivita.

5. Vedení

5.1. Vedení a jeho závazek

5.1.1. Obecně

Rozhodnutím o vybudování a certifikaci QMS podle ISO 9001, přijalo vedení společnosti závazek k neustálému zlepšování QMS, procesů i poskytovaných služeb zákazníkům:

- ⚙ Vedení se ztotožňuje s požadavky normy ČSN EN ISO řady 9000, tj. s principy účinného zavádění a zdokonalování řízení všech procesů ovlivňujících kvalitu služeb poskytovaných společností.
- ⚙ Vedení vytváří potřebné organizační, personální a finanční zdroje pro zavedení, rozvoj a zlepšování QMS.

- ⚙ Zabezpečování kvality poskytovaných služeb je úkolem všech zaměstnanců společnosti.
- ⚙ Trvalým cílem společnosti je neustálé zlepšování.
- ⚙ Vedení společnosti stanovilo politiku a cíle společnosti a toto sděluje a aplikuje ve společnosti

5.1.2. Zaměření na zákazníka

Zákazník je základním klíčem k prosperitě společnosti. Záměrem společnosti je udržet si stávající zákazníky a získat zákazníky nové. Toho chce dosáhnout dobrou informovaností stávajících i potenciálních zákazníků o našich produktech. Poskytujeme informace o nabízených výrobcích formou prospektů, pomocí elektronických médií na internetových stránkách. Orientujeme se nejen na tuzemského ale i zahraničního zákazníka. V praxi to znamená neustálé vyhodnocování informací od zákazníků a ostatních zainteresovaných stran.

5.2. Politika

Základní myšlenkou politiky je dosažení toho, aby se společnost stala vyhledávaným, spolehlivým obchodním partnerem a dodavatelem v oblasti komplexních dodávek pro energetický průmysl. Vedení společnosti definovalo politiku společnosti ve volné příloze č. 5 tohoto dokumentu. Politika společnosti je komunikována v rámci školení pracovníků, je vyvěšená v prostorách společnosti a na vyžádání je dostupná všem zainteresovaným stranám.

5.3. Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

Pro efektivní a účinný systém vedení společnosti definuje pracovní funkce a jejich vzájemné vztahy, včetně jejich pravomocí a povinností. Toto je definováno v souboru interní dokumentace zejm. v organizační struktuře, popisech jednotlivých procesů a popisech pracovních pozic.

6. Plánování

Plánování je ve společnosti zajištěno jednotným systémem plánování, který vychází z plánování jednotlivých procesů. Ve stávajících podmínkách společnosti dále probíhá operativní plánování, které vyplívá z požadavků zákazníků. Součástí plánování je i definování zdrojů nezbytných k zajištění splnění cílů společnosti (personální, finanční, materiálové, aj.). podrobné informace jsou uvedeny v příslušných řídicích dokumentech.

6.1. Opatření zaměřená na rizika a příležitosti

QMS je dokumentován tzn. i plánován v příručce QMS a řídicích dokumentech. Je zajištěna integrita systému managementu v případě provádění jeho změn.

Plánování systému managementu je usměrňováno na základě monitoringu (prověrky) a analýzy (přezkoumání QMS vedením), popřípadě na základě dalších podnětů.

6.1.1. Proces analýzy rizika

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

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

Přitom vedení společnosti využívá vhodné nástroje pro analýzy rizik jako je SWOT analýza, jejíž přehled je uveden v samostatném dokumentu jako příloha č. 6 tohoto dokumentu.

Vlastní analýza probíhá v následujících krocích:

a) Stanovení rozsahu analýzy

- ⚙️ Důvody (cíle, kritéria úspěšnosti)
- ⚙️ Definice systému (popis, rozhraní, informační toky, provozní podmínky...)
- ⚙️ Zdroje informací (právní, normativní, organizační, lidské...)
- ⚙️ Předpoklady a omezení
- ⚙️ Požadované výstupy a rozhodnutí (kompetence)

b) Identifikace nebezpečí a počáteční vyhodnocení následků

Zde se vychází z předcházejících zkušeností s podobnými problémy. Na základě výsledků se volí z následujících postupů

- ⚙️ Zavedení nápravných opatření
- ⚙️ Ukončení analýzy
- ⚙️ Pokračování odhadem rizika

c) Odhad rizika

Analyzují se všechny možné příčiny v následujícím rozsahu:

- ⚙️ Analýza četnosti (odhad pravděpodobnosti výskytu na základě údajů z minulosti)
- ⚙️ Analýza následků (závažnost následků z pohledu pravděpodobného dopadu s ohledem na podobné události z minulosti)
- ⚙️ Výpočet rizika (vychází z matematického vyjádření rizika jako funkce dvou proměnných $Riziko = \text{Pravděpodobnost výskytu} * \text{velikost následků}$)

d) Hodnocení rizika

- ⚙️ Stanovení hranice přijatelnosti rizika
- ⚙️ Rozdělení rizika do dvou skupin (přijatelná rizika a nepřijatelná rizika)

6.2. Cíle QMS a plánování k jejich dosažení

Cíle QMS vycházejí z potřeb společnosti a jsou jedním z prostředků naplňování politiky společnosti. Konkrétní a měřitelné cíle na dané období vyhláší jednatel společnosti

samostatným dokumentem. Plnění cílů je v průběhu roku monitorováno. V případě odchylek od jejich plnění jsou přijímána opatření k nápravě, popřípadě opatření preventivní.

6.3. Plánování změn

Tam kde organizace identifikuje potřebu změny QMS, provádí se změna plánovaným a systematickým postupem. Organizace vždy zvažuje:

- ⚙ Účel změny a všechny možné následky
- ⚙ Integritu QMS
- ⚙ Dostupnost zdrojů
- ⚙ Rozdělení nebo přerozdělení pravomocí

Plánovaná změna je vždy projednána poradou vedení a následně jsou stanoveny jednotlivé etapy změny včetně odpovědností, termínů a úkolů.

7. Podpora

7.1. Zdroje

7.1.1. Obecně

Vedení společnosti plánuje a zajišťuje zdroje potřebné pro zajištění funkčnosti QMS a jeho zlepšování, pro zajištění odpovídající infrastruktury a pracovního prostředí i pro plnění požadavků zákazníka a zvyšování jeho spokojenosti.

7.1.2. Lidé

Všeobecně

Všichni zaměstnanci společnosti jsou k výkonu prováděných činností způsobilí na základě patřičného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností.

Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

Požadavky na odbornou způsobilost jsou stanoveny v popisu pracovní pozice tak, aby odpovídaly požadavkům moderně řízené, odborně zdatné a ekonomicky výkonné společnosti.

Pro zajištění odborného rozvoje je sestavován a udržován plán školení a vzdělávání.

7.1.3. Infrastruktura

Vedení organizace identifikuje, zajišťuje a udržuje vybavení a prostory, které potřebuje pro dosažení shody produktu. Jednotliví pracovníci předkládají svému nadřízenému požadavky na vybavení pracovišť včetně požadavků na HW a SW, dále pak na údržbu vybavení a strojního zařízení. Požadavky schválené k realizaci jsou plánované podle finanční náročnosti a volných finančních prostředků.

Běžnou základní péči o zařízení a jejich čistotu provádí dle pokynů svého nadřízeného pověřený pracovník podle návodu k obsluze a údržbě. Opravy provádí externí firma.

Běžná údržba SW a HW je prováděna pracovníkem zodpovědným za správu IT. Kromě běžné údržby odpovídá za zálohování a antivirovou ochranu dat.

7.1.4. Prostředí pro fungování procesů

Vytvořené a udržované pracovní prostředí zaručuje, že firma nepřekračuje hygienické normy. Dodržovány jsou zásady bezpečnosti práce a požární ochrany.

7.1.5. Zdroje pro monitorování a měření

Vedení společnosti stanovilo měření/monitorování, která se mají provádět pro stanovení a zabezpečení shody s požadavky na produkty. Podrobně je řešeno v řídicím dokumentu Metrologie.

7.1.6. Znalosti organizace

Organizace určuje znalosti potřebné pro řízení procesů a zachování shody s požadavky na produkty a služby. Tyto znalosti jsou zajištěny vlastními zdroji a organizace v případě změn zajišťuje potřebné doplnění dodatečných znalostí.

7.2. Kompetence

Organizace určuje potřebné kompetence osob provádějících práce ovlivňující schodu s požadavky na produkty. Zajišťuje, aby tyto osoby byly kompetentní na základě vhodného vzdělání, výcviku a zkušeností tak, kde je to potřebné.

Jedná se o následující skupiny osob:

- ⚙ Zaměstnanci
- ⚙ Externí pracovníci
- ⚙ Dodavatelé

7.3. Povědomí

Osoby, které pracují ve společnosti, musí mít povědomí o:

- ⚙ Politice společnosti
- ⚙ Stanovených cílech
- ⚙ Svém přínosu k efektivnosti ISM a jeho zlepšování
- ⚙ Dopadech při nesplnění požadavků QMS

Za tímto účelem vedení společnosti pořádá pravidelné porady, školení zaměstnanců a používá interní komunikační systém.

7.4. Komunikace

Pro zajištění efektivního systému společnosti jsou v rámci společnosti využívány tyto základní komunikační prostředky:

- ⚙ PC informační a řídicí systém dává systematicky veškeré informace nutné pro provádění obchodních služeb, řízení nakupování a dodávek
- ⚙ komunikace přes program OUTLOOK - předávání zpráv a informací pracovníkům
- ⚙ internetové stránky
- ⚙ porady vedení a zaměstnanců společnosti

Externí komunikace je dána pravomocemi v rámci pracovních pozic a dalších navazujících dokumentech jako je jmenování, smlouva o dílo, pověření...

7.5. Dokumentované informace

7.5.1. Obecně

Organizace používá následující typy dokumentovaných informací:

a) Strategické dokumenty z oblasti QMS

Politika společnosti – tento dokument vyjadřuje záměry a směr působení společnosti ve vztahu ke kvalitě, vyjádřené vrcholovým vedením. Je přílohou č. 5 této příručky.

Cíle společnosti – Cíle vznikají rozpracováním Politiky a vyjadřují něco žádaného nebo zamýšleného ve vztahu k QMS

b) Řídicí dokumentace QMS

Popisuje plnění požadavků normy v prostředí systému řízení společnosti a má následující úrovně členění:

1. Úroveň – Příručka ISM:

Zpracovaná příručka stanoví v jednotlivých kapitolách předmět ISM, dokumentované postupy systému a vzájemné vazby mezi procesy.

2. Úroveň Směrnice:

Interní dokumenty společnosti včetně dokumentace QMS s vazbou na realizaci produktu a chod společnosti jsou řízeny. Navazují na jednotlivé kapitoly příručky. jedná se zejména o:

- ⚙ pracovní, provozní a bezpečnostní řády
- ⚙ směrnice včetně příslušných formulářů
- ⚙ příkazy ředitelů

3. Úroveň:

stanovuje způsoby zajištění činností v rámci jednotlivých procesů. Musí být vždy v souladu s dokumentací 2. úrovně. Jedná se zejména o:

- ⚙️ popisy pracovních funkcí
- ⚙️ technická dokumentace
- ⚙️ kontrolní dokumentace
- ⚙️ pracovní postupy

c) Externí dokumentace

Dokumentace, která se ve společnosti nevytváří, ale je jimi ovlivňována. jedná se o:

- ⚙️ právní předpisy – zákony, vyhlášky, nařízení vlády...
- ⚙️ technické normy
- ⚙️ dokumentace zákazníka

d) Záznamy

Záznamy požadované certifikační normou a záznamy k prokázání shody při realizaci produktu. záznamy jsou vedeny jak v papírové, tak v elektronické verzi.

7.5.2. Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací je detailně popsán v interním dokumentu Řízení organizační a řídicí dokumentace.

7.5.3. Řízení dokumentovaných informací

Dokumenty požadované systémem managementu jsou řízeny, tzn:

- a) Je schvalována jejich správnost před vydáním
- b) Je zabezpečeno přezkoumání, aktualizace a nové schvalování dokumentů
- c) Je stanoven způsob provádění změn dokumentace a provádění revizí
- d) Je zajištěno, aby dokumenty byly čitelné, identifikovatelné a dohledatelné

Postup pro řízení dokumentovaných informací je popsán v interním dokumentu Řízení organizační a řídicí dokumentace.

8. Provozování




8.1. Plánování a řízení provozu

Pro plánování poskytování služby zákazníkovi na co nejvyšší úrovni, je rozhodující požadavek zákazníka.

8.2. Určování požadavků na produkty a služby

8.2.1. Komunikace se zákazníkem

Vhodná komunikace se zákazníkem je jedním z rozhodujících předpokladů spokojenosti zákazníka. Pro získání zákazníka začíná poskytováním informací o nabízeném prodejním sortimentu, pokračuje při vlastním vyřizování poptávek a objednávek. V oblasti komunikace se zákazníkem firma využívá:

-  osobní jednání
-  telefon, fax
-  e-mail

8.2.2. Určování požadavků týkajících se produktů a služeb

Společnost zajišťuje, že jsou určeny požadavky na produkt (požadavky zákazníka, právních a jiných předpisů a požadavky, které společnost považuje za nezbytné nad rámec požadovaného) a má schopnost požadavky splnit.

8.2.3. Přezkoumání požadavků týkajících se produktů a služeb

Cílem přezkoumání je nabytí jistoty ještě před vypracováním nabídky, nebo uzavřením smlouvy, že společnost je způsobilá splnit požadavek zákazníka. Proto před zpracováním nabídky nebo podpisu smlouvy jsou tyto požadavky přezkoumány a zajištěno jejich plnění.

8.2.4. Změny požadavků na produkt a službu

Tam, kde se mění požadavky na produkty a služby, je provedeno přezkoumání těchto požadavků a společnost zajistí úpravu relevantní dokumentované informace a dále zajistí, aby příslušní pracovníci vzali změněné požadavky na vědomí.

8.3. Návrh a vývoj produktů a služeb

Vyloučený prvek ze systému společnosti – neaplikováno.

8.4. Kontrola externě poskytovaných produktů a služeb

Ve společnosti jsou stanoveny postupy, která zaručují, že nakupované produkty splňují požadavky zákazníka i požadavky na kvalitu produktu.

8.4.1. Obecně

Proces nakupování

Nakupované produkty jsou odebírány od schválených dodavatelů, kteří jsou hodnoceni podle stanovených kritérií. V případě zadáním požadavku novému dodavateli je dohodnuta zpětná vazba informací zaručující vyloučení, nebo aspoň rychlé vyřešení případných nesrovnalostí. U nových produktů, které firma dosud nenakupovala, se výběr dodavatele opírá o prověření schopnosti dodavatele plnit požadavky.

8.4.2. Typ a rozsah kontrol externího poskytování procesů, produktů a služeb

Ověřování nakupovaných produktů

Ověřování nakupovaných produktů se provádí:

- a) Po jejich dodání posouzením souladu dodaného zboží vstupní kontrolou.
- b) Po dodání zboží přímo zákazníkovi, provedením vstupní kontroly přímo zákazníkem.

8.4.3. Informace pro externí poskytovatele

Informace pro nakupování

Je dodržována zásada, že v objednávce musí být objednané zboží z hlediska kvality a technických požadavků jasně specifikováno. Dále platí, že objednávky jsou směřovány pouze k firmám, které dodávají jen výrobky vyhovující platným zákonům, předpisům, a nařízením upravujícím kvalitu a shodu výrobků. Požadavky na zavedený QMS, resp. na jeho certifikaci, nebo požadavky na určitou kvalifikaci zaměstnanců u svých dodavatelů společnost uplatňuje.



8.5. Výroba a poskytování služeb

8.5.1. Řízení výroby a poskytování služeb

Realizace produktu probíhá za podmínek definovaných v příručce QMS a v příslušných organizačních směrnících.

8.5.2. Identifikace a sledovatelnost

Identifikace zboží je zajištěna:

-  identifikací obchodního případu a zboží (dodaného/expedovaného) ve firemních záznamech
-  označením zboží od výrobce/dodavatele

Zboží je značeno průvodními kartami, štítky a značením obalů tak, aby záměna byla vyloučena. Za identifikační údaje se považují základní data, tj. druh/typ produktu, číslo výrobku, číslo dodávky, datum dodávky či výroby případně pracovník a výrobní zařízení. Identifikace neshodných produktů je zajištěna označením červeným křížkem a jejich umístěním do určeného prostoru.

8.5.3. Majetek zákazníka nebo externích poskytovatelů

Společnost pečuje o majetek zákazníka, který byl dodán v souvislosti s realizací výrobku/služby. Jeho identifikaci, ověřování, ochranu a zabezpečení zajišťuje příslušný útvar, který majetek používá. Ztráta, poškození nebo zjištění nevhodnosti jeho budoucího použití je oznámeno zákazníkovi. O výše uvedených skutečnostech jsou udržovány záznamy.

8.5.4. Ochrana a uchovávání

Manipulace, skladování, balení, ochrana a dodávání výrobku nebo dílů je zajišťováno tak, aby se zamezilo nesprávnému zacházení, poškození, záměně dílů nebo výrobků, popřípadě se nepříznivě nezměnily jejich vlastnosti a jsou vždy v souladu s požadavky zákazníka.

8.5.5. Činnosti po dodání

Činnosti po dodání zahrnují opatření v rámci záručních ustanovení smluvních závazků, např. servis, údržba a doplňkové služby jako je recyklace nebo likvidace. Tyto činnosti jsou zpravidla specifikována ve smlouvách o dílo.

8.5.6. Výsledky přezkoumávání změn podstatných pro výrobu a služby

Organizace přezkoumává a řídí kromě plánovaných změn i neplánované změny, které jsou podstatné pro výrobu a poskytování služeb. Změny jsou projednávány poradou vedení, kde je následně schválen další postup, včetně odpovědnosti termínů a úkolů. Veškeré změny jsou dokumentovány a uchovávány ve složce zakázky.

8.6. Uvolňování produktů a služeb

Činnosti při uvolňování produktů zahrnují kontrolu kvality. Uvolnění produktu nedojde, dokud není ověřena shoda s požadavky. Výstupem jsou záznamy prokazující shodu s požadavky. Uvolnění produktu je vždy ukončeno po odsouhlasení zákazníkem, který má pravomoc být při jím definovaných zkouškách v průběhu výroby či poskytování služby.

8.7. Řízení neshodných výstupů z procesu, produktů a služeb

Společnost zajišťuje, aby výstupy z procesu, které nejsou v souladu s požadavky, byly identifikovány a řízeny, aby se zabránilo jeho nezamýšlenému používání nebo dodání. Po zjištění neshody, je provedeno označení výrobku, popsání neshody, stanovení příčiny a zajištění nápravy. Výrobek, je po provedení náprav, opětovně kontrolován z plnění původního požadavku.

a) Interní neshoda

Postupuje se v souladu se směnicí Neshody.

b) Externí neshoda (např. reklamace, externí audit, kontrola úřadů...)


Postupuje se v souladu se směnicí Neshody.

9. Hodnocení výkonnosti

9.1. Monitorování, měření, analýza a hodnocení

9.1.1. Obecně

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

-  prokázání shody produktu

- ⚙️ zajištění shody QMS
- ⚙️ pro neustálé zlepšování efektivnosti QMS

V této souvislosti vedení organizace určuje:

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

9.1.2. Spokojenost zákazníka

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

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

Informace o spokojenosti zákazníka jsou získávány průběžně pomocí dotazníků a osobních kontaktů. Při získávání informací od zákazníka musí každý pracovník společnosti postupovat vstřícně s respektováním názorů zákazníka tak, aby získal co nejvíce informací. Cílem je tyto informace použít k zvýšené kvalitě našich produktů.

Zprávy o spokojenosti zákazníků slouží jako podklad k vyhodnocení trendů a k přezkoumání ISM vedením.

9.1.3. Analýza hodnocení

Přehledy měřených procesů jsou uvedeny v mapě procesů a dále rozpracovány v cílech kvality. Jsou pravidelně vyhodnocovány dle nastavených kritérií a období.

Cíle k jednotlivým parametrům procesu jsou vydávány vždy na daný kalendářní rok. Realizační procesy jsou definovány v mapě procesů a jsou pravidelně vyhodnocovány. Zprávy obsahují i trendy vývoje hodnoceného parametru.

Pro stanovení vhodnosti a efektivnosti QMS a identifikací možnosti ke zlepšení, která lze učinit, určení pracovníci společnosti shromažďují a analyzují vhodné údaje.

Společnost tyto údaj analyzuje, aby získala informace minimálně o:

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

9.2. Interní audit

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

- ⚙️ zajistit shodu s požadavky normy ISO 9001: 2016
- ⚙️ prověřit, zda je QMS účinně uplatňován v intencích příručky kvality a navazující dokumentace;
- ⚙️ probíhající činnosti / procesy ve shodě s právními a jinými předpisy.

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

Pro vykonání IA jsou podklady normy ISO 9001 a ISO 19011, směrnice, pracovní postupy systému kvality a další relevantní dokumentace.

9.3. Přezkoumání systému managementu

Hodnocení QMS jako celku je vedením společnosti prováděno 1x ročně z důvodů ověření jeho vhodnosti, přiměřenosti a účinnosti.

Roční „Zpráva z přezkoumání managementu“ je zpracována představitelem managementu a předložena k projednání vedení společnosti nejpozději do konce 2. měsíce následujícího roku.

Přezkoumání zahrnuje přinejmenším následující oblasti:

- ⚙️ stav opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání managementu;
- ⚙️ změny interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro ISM včetně jeho strategického zaměření;
- ⚙️ informace o výkonnosti v oblasti QMS, včetně trendů a ukazatelů podle:
 - neshod a nápravných opatření;
 - výsledků z monitorování a měření;
 - výsledků auditů;
 - spokojenosti zákazníka;
 - aspektů týkajících se externích poskytovatelů a jiných relevantních zainteresovaných stran;
- ⚙️ vhodnost zdrojů pro udržování efektivního QMS;
- ⚙️ výkonnost procesů a shody produktů a služeb;
- ⚙️ efektivnost opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí;
- ⚙️ novým potenciálním příležitostem pro neustálé zlepšování.
- ⚙️ Výstupy z přezkoumání systému managementu musí obsahovat rozhodnutí a opatření týkající se:
 - ⚙️ příležitostí pro neustálé zlepšování;
 - ⚙️ jakýchkoli potřeb změn QMS;
 - ⚙️ potřebných zdrojů

10. Zlepšování

10.1. Obecně

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

- ⚙ zlepšování procesů, aby se zabránilo neshodám;
- ⚙ zlepšování produktů a služeb, aby se splnily známé a předpokládané požadavky;

10.2. Neshoda a nápravná opatření

Organizace provádí opatření pro odstranění příčin neshod, aby nedocházelo k jejich opětovnému výskytu. Nápravná opatření jsou přiměřená k důsledkům zjištěných neshod. Organizace má vytvořena pravidla, která stanovují požadavky na:

- ⚙ přezkoumávání neshod vč. stížností zákazníka
- ⚙ určování příčin neshod
- ⚙ vyhodnocování potřeb opatření, kterými se zajistí, že se neshody znovu nevyskytnou
- ⚙ určování a implementaci potřebných opatření
- ⚙ záznamy výsledků provedených opatření
- ⚙ přezkoumávání efektivnosti provedených nápravných opatření

Organizace určuje opatření k odstranění příčin potenciálních neshod, aby se zabránilo jejich výskytu. Preventivní opatření jsou přiměřená důsledkům potencionálních problémů. Organizace má stanovená pravidla, která stanovují požadavky na:

- ⚙ určování potencionálních neshod a jejich příčin
- ⚙ vyhodnocování potřeb opatření k zabránění výskytu neshod
- ⚙ určování a implementaci potřebných opatření
- ⚙ záznamy výsledků provedených opatření
- ⚙ přezkoumávání efektivnosti provedených preventivních opatření

10.3. Neustálé zlepšování

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

Pro zlepšování efektivnosti QMS je využíváno výsledků cílů, výsledků auditů, analýzy údajů, nápravných opatření a přezkoumání vedením.

Podmínky pro stálé zlepšování:

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

11. Návaznost na dokumenty

11.1. Vnější dokumenty

- ⚙ ČSN EN ISO 9001:2016

11.2. Vnitřní dokumenty

- ⚙ Soubor vnitřní řídicí dokumentace

12. Závěrečná a přechodná ustanovení

- ⚙ Tištěná verze tohoto dokumentu není řízeným dokumentem

13. Přílohy

Volná příloha č.	název
1	Registr interních a externích aspektů
2	Registr zainteresovaných stran
3	Mapa Procesů
4	Přehled procesů
5	Politika kvality
6	SWOT analýza
7	Seznam řídicí dokumentace

14. Formuláře

Formulář č.	název
-	-