



® **Greif-akustika, s.r.o.**

česká nezávislá společnost snižující hluk
Kubíkova 12, 182 00 Praha 8
Tel.: 286 587 763 až 4, Fax: 286 580 668
E-mail: greif-akustika@greif.cz, www.greif.cz

příručka kvality:

PK001-01

revize:

1.3

PŘÍRUČKA KVALITY ORGANIZACE

dle ČSN EN ISO 9001:2016

PŘÍRUČKA KVALITY

závaznost dokumentu:

ZÁVAZNÉ

Výtisky předané třetím osobám musí být označeny „NEKONTROLOVANÝ VÝTISK - jen pro informaci“.
Držitel tohoto vnitřního dokumentu je povinen prokazatelně seznámit s jeho obsahem všechny podřízené
zaměstnance, kteří se jím při práci řídí.

Správcem tohoto vnitřního dokumentu je představitel managementu pro kvalitu.

zpracoval:	ověřil PMK:	schválil:	
Ing. Ladislav Mička	Ing. Ladislav Mička	Václav Šulc [jednatel]	Kateřina Greif [jednatel]

datum vydání:

15.12.2017

platnost (od - do):

15.12.2017

číslo vydání:

0

počet stran:

38

přílohy:

9

záznamy:

-

Žádná část této zprávy nesmí být publikována a šířena jakýmkoli způsobem a v jakékoli podobě bez výslovného odsouhlasení
správce dokumentace. © Greif-akustika, s.r.o., 2017. Logo GA, „Greif“ a „Greif-akustika“ jsou registrované ochranné známky.
Firma je zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 7965.



0. Obsah:

0. Obsah:	2
1. Úvod:	5
1.1 Všeobecně:	5
1.2 Procesní přístup:	5
1.2.1 Hlavní procesy probíhající v organizaci:	5
2. Identifikační údaje organizace:	5
2.1 Identifikační znaky společnosti:	5
2.2 Předmět podnikání společnosti:	6
2.3 Oblast podnikání, která je předmětem certifikace:	6
2.4 Rozsah certifikace:	6
3. Související předpisy, termíny a definice, zkratky:	7
3.1 Související dokumenty:	7
3.2 Termíny a definice:	7
3.2.1 Produkt, výrobek:	7
3.2.2 Postup:	7
3.2.3 Kvalitu kvalita:	7
3.2.4 Systém:	7
3.2.5 Systém managementu kvality (QMS):	7
3.2.6 Politika kvality:	7
3.2.7 Cíl kvality:	7
3.2.8 Management:	7
3.2.9 Vrcholové vedení:	7
3.2.10 Management kvality:	8
3.2.11 Příručka kvality:	8
3.2.12 Dokumentace QMS:	8
3.2.13 Oprávněná osoba:	8
3.3 Zkratky:	8
4. Kontext organizace:	9
4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu:	9
4.1.1 Externí aspekty – rizika (dané vnějším prostředím organizace):	9
4.1.2 Interní aspekty (dané vnitřním prostředím organizace):	9
4.1.3 Kontext procesu managementu rizik:	9
4.1.4 Návrh rámce pro řízení rizik:	10
4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran:	10
4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality:	11
4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy:	11
5. Vedení:	11
5.1 Vedení a závazek:	11
5.1.1 Obecně:	11
5.1.2 Zaměření na zákazníka:	11
5.2 Politika kvality:	12
5.2.1 Vytvoření politiky kvality:	12
5.2.2 Komunikování politiky kvality:	13
5.3 Role odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace:	13
6. Plánování:	14
6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí:	14
6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení:	14
6.3 Plánování změn:	14
7. Podpora:	14
7.1 Zdroje:	14
7.1.1 Obecně:	14
7.1.2 Lidé:	15
7.1.3 Infrastruktura:	16



7.1.4	Prostředí pro fungování procesů:	16
7.1.5	Zdroje pro monitorování a měření:	16
7.1.5.1	Obecně:	16
7.1.5.2	Návaznost měření:	16
7.1.6	Znalosti organizace:	16
7.2	Kompetence:	17
7.3	Povědomí:	17
7.4	Komunikace:	17
7.5	Dokumentované informace:	17
7.5.1	Obecně:	17
7.5.2	Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací:	17
7.5.3	Řízení dokumentovaných informací:	17
8.	Provoz:	19
8.1	Plánování a řízení provozu:	19
8.2	Požadavky na produkty a služby:	19
8.2.1	Komunikace se zákazníky:	19
8.2.2	Určování požadavků na produkty a služby:	20
8.2.3	Přezkoumání požadavku na produkty a služby:	20
8.2.4	Změny požadavků na produkty a služby:	20
8.3	Návrh a vývoj produktů a služeb:	20
8.3.1	Obecně:	20
8.4	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb:	21
8.4.1	Obecně:	21
8.4.2	Typ a rozsah řízení:	22
8.4.3	Informace pro externí poskytovatele:	22
8.5.	Výroba a poskytování služeb:	22
8.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb:	22
8.5.2	Identifikace a sledovatelnost:	23
8.5.3	Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů:	24
8.5.4	Ochrana:	24
8.5.5	Činnosti po dodání:	24
8.5.6	Řízení změn:	24
8.6	Uvolňování produktů a služeb:	24
8.7	Řízení neshodných výstupů:	25
9.	Hodnocení výkonnosti:	26
9.1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování:	26
9.1.1	Obecně:	26
9.1.2	Spokojenost zákazníků:	26
9.1.3	Analýza a hodnocení:	26
9.2	Interní audit:	27
9.3	Přezkoumání systému managementu:	28
9.3.1	Obecně:	28
9.3.2	Vstupy pro přezkoumání systému managementu:	28
9.3.3	Výstupy z přezkoumání systému managementu:	29
10.	Zlepšování:	29
10.1	Obecně:	29
10.2	Neshoda a nápravná opatření:	29
10.3	Neustále zlepšování:	30
11.	Seznam příloh:	30
12.	Závěrečná ustanovení:	30
12.1	Zodpovědnost:	30
12.2	Kontrola a platnost:	30
	Příloha 1 – Mapa procesů:	31
	Příloha 2 – Organizační schéma PHA:	32
	Příloha 3 – Organizační schéma UHL:	33
	Příloha 4 – Popis procesu VFP008 „Požadavky zákazníka“:	34



Příloha 5 – Popis procesu VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“:	35
Příloha 6 – Popis procesu VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“:	36
Příloha 7 – Popis procesu VFP010 „Výroba“:	37
Příloha 8 – Seznam dokumentů QMS:.....	37
Příloha 9 – Matice odpovědnosti:	38
Příloha 10 – Rozdělovník:	38



1. Úvod:

Příručka kvality organizace Greif-akustika, s.r.o. je základním dokumentem systému kvality, který obsahuje koncepci a principy zabezpečování kvality ve společnosti.

1.1 Všeobecně:

Přijetí systému managementu kvality (QMS) je strategickým rozhodnutím organizace. Návrh a uplatnění QMS organizace jsou ovlivňovány měnícími se potřebami, konkrétními cíli, poskytovanými výrobky nebo službami, používanými procesy, velikostí a strukturou organizace.

1.2 Procesní přístup:

Procesní přístup je přijímán organizací s cílem zvýšit spokojenost zákazníka plněním jeho požadavků. Při efektivním fungování organizace je nutno identifikovat a řídit řadu vzájemně propojených činností využívajících zdroje a řízených za účelem přeměny vstupů a na výstupy – tj. procesů. Aplikaci systému procesů v rámci organizace spolu s identifikací těchto procesů, jejich vzájemným působením a jejich řízením je možno nazvat „procesním přístupem“.

1.2.1 Hlavní procesy probíhající v organizaci:

- a) VFP008 „Požadavky zákazníka“.
- b) VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“.
- c) VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“.
- d) VFP011 „Výroba“.

Uvedené procesy jsou zobrazeny a popsány v mapě procesů v příloze této příručky – příloha 1.

2. Identifikační údaje organizace:

Společnost Greif-akustika, s.r.o. byla založena jako společnost s ručením omezeným dne 18.3.1992 zápisem do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 7965.

2.1 Identifikační znaky společnosti:

Název společnosti:	Greif-akustika, s.r.o.
Logo	
Sídlo společnosti:	Kubíkova 12/1378 182 00 Praha 8, Česká republika
Provozovna:	Továrna Greif-akustika, s.r.o. ulice 28. října, Uhlířské Janovice, Česká republika
IČ:	45307385
DIČ:	CZ45307385
Statutární orgán:	Kateřina Greif, Václav Šulc
Ochranné známky:	Logo „GA“, Greif-akustika, s.r.o., Greif



2.2 Předmět podnikání společnosti:

Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona.

Obory činnosti:

- a) Izolaterství
- b) Výroba kovových konstrukcí a kovodělných výrobků
- c) Povrchové úpravy a svařování kovů a dalších materiálů
- d) Výroba strojů a zařízení
- e) Velkoobchod a maloobchod
- f) Poradenská a konzultační činnost, zpracování odborných studií a posudků
- g) Výzkum a vývoj v oblasti přírodních a technických věd nebo společenských věd
- h) Testování, měření, analýzy a kontroly
- i) Výroba, obchod a služby jinde nezařazené

2.3 Oblast podnikání, která je předmětem certifikace:

Systém kvality vytvořený a implementovaný v organizaci Greif-akustika, s.r.o. zahrnuje sídlo společnosti v Praze a vztahuje se na následující činnosti:

Česká verze:

- a) Poradenská a projektová činnost, návrh a vývoj v oboru snižování hluku.
- b) Měření hluku a vibrací, měření zvukoizolačních vlastností stavebních konstrukcí.
- c) Měření hluku a vibrací v oblasti ochrany veřejného zdraví.

Anglická verze:

- a) Consulting and projecting activities, design and development in the field of noise reduction.
- b) Noise and vibration measurement, measurement of sound insulation properties of structures.
- c) Noise and vibration measurement in the area of public health protection.

2.4 Rozsah certifikace:

Organizace má svůj QMS postavený na respektování všech článků systémové normy ČSN EN ISO 9001:2016.

Oblast certifikace QMS v organizaci zahrnuje všechny oddělení střediska PHA a UHL, s výjimkou účtárny, spadající do OE. Účtárna nespadá do QMS a není předmětem certifikace.

V souvislosti s realizací systému kvality v organizaci byla stanovena samostatná metodicko-řídící a ověřovací funkce představitele managementu pro kvalitu (PMK).

Matice zodpovědnosti jednotlivých útvarů organizace za dodržování jednotlivých prvků systémové normy je uvedena v příloze 7 PK.



3. Související předpisy, termíny a definice, zkratky:

3.1 Související dokumenty:

- a) ČSN EN ISO 9001:2016 – „Systémy managementu kvality – Požadavky“.
- b) ČSN EN ISO 9000 – „Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník“.
- c) ČSN EN ISO 9004 – „Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality“.
- d) Normy a legislativní předpisy ve znění pozdějších doplňků a změn.
- e) Dokumentace QMS – viz informační systém BYZNYS a jednotlivé kapitoly.

3.2 Termíny a definice:

Používané definice jsou uvedeny v ČSN EN ISO 9000 „Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník“.

3.2.1 Produkt, výrobek:

Je výsledek procesu. V této směrnici pro účely certifikace je produkt výsledná zpráva, dokument, výkres, projekt, průvodní dokumentace, kusovník, tlumič hluku, akustická izolace atd.

3.2.2 Postup:

Specifikovaný způsob provádění činností nebo procesu. Postup může nebo nemusí být dokumentován, je-li dokumentován, používá se pojmu „dokumentovaný postup“.

3.2.3 Kvalitu kvalita:

Stupeň splnění požadavků souborem inherentních znaků. Inherentní znak znamená existující v něčem, zejména jako trvalý znak.

3.2.4 Systém:

Soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících prvků.

3.2.5 Systém managementu kvality (QMS):

Systém managementu pro zaměření a řízení organizace ve vztahu ke kvalitě oficiálně vyjádřené vrcholovým vedením.

3.2.6 Politika kvality:

Celkové záměry a zaměření organizace ve vztahu ke kvalitě oficiálně vyjádřené vrcholovým vedením.

3.2.7 Cíl kvality:

Něco o čem se usiluje či na co se zaměřuje ve vztahu ke kvalitě. Cíle mají všeobecný základ založený na politice kvality.

3.2.8 Management:

Koordinované činnosti pro zaměření a řízení organizace.

3.2.9 Vrcholové vedení:

Osoba nebo skupina osob, které na nejvyšší úrovni usměřuje a řídí organizaci.



3.2.10 Management kvality:

Koordinované činnosti pro usměrňování a řízení organizace s ohledem na kvalitu.

3.2.11 Příručka kvality:

Dokument, v němž je specifikován systém managementu kvality organizace.

3.2.12 Dokumentace QMS:

Veškeré dokumenty vztahující se k zabezpečení realizovaného procesu.

3.2.13 Oprávněná osoba:

Osoba pověřená zastupováním organizace dle ITS040 „Podpisový řád“.

3.3 Zkratky:

Tab. 3.3.1 – označení dokumentů systému managementu kvality:

zkratka	význam
QMS	systém managementu kvality
PK	příručka kvality (1. vrstva dokumentů kvality)
VFP	vnitřní firemní předpis (2. vrstva dokumentů kvality)
ITS	interní standard (3. vrstva dokumentů kvality)
Q	šablony záznamů
OS	organizační schéma
NO	nápravné opatření

Tab. 3.3.2 – označení funkcí, středisek a oddělení systému managementu kvality:

zkratka	význam
ŘS	ředitel střediska
ÚŘ	útvár ředitele
PMK	představitel managementu pro kvalitu
ZPMK	zástupce představitele managementu pro kvalitu
SD	správce dokumentace
OE	oddělení ekonomie
OMH	oddělení měření hluku
ONV	oddělení návrhu a vývoje
OBCH	obchodní oddělení
MET	metrologie
RO	referent obchodního případu
RZ	referent zakázky
PHA	středisko Praha
UHL	středisko Uhlířské Janovice
VO	vedoucí oddělení
VAS	vedoucí autorizačních setů
VAL	vedoucí autorizované laboratoře
OO	oprávněná osoba dle ITS040 „Podpisový řád“
ZO	zodpovědná osoba



Tab. 3.3.3 – označení norem:

zkratka	význam
ČSN	česká státní norma
ISO	označení mezinárodní normy vydávané Mezinárodní organizací pro normalizaci
EN	evropská norma

4. Kontext organizace:

4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu:

4.1.1 Externí aspekty – rizika (dané vnějším prostředím organizace):

- Právní předpisy;
- Okolnosti vyplývající z technologie, konkurenčního, kulturního, sociálního a ekonomického prostředí;
- Vztahy s externími zainteresovanými stranami;
- Globální vlivy (krize v odvětví);
- Hlavní odběratelé (ukončení spolupráce).

4.1.2 Interní aspekty (dané vnitřním prostředím organizace):

- Hodnoty (aktiva) organizace, které představuje např. management, organizační struktura, kompetence, informační systémy;
- Výkonnost organizace;
- Politiky, cíle, strategie;
- Vnitřní předpisy, dokumentace;
- Smluvní vztahy;
- Personální – nemoci, odchody;

Kontext pro řízení rizik bezpečnosti informací společnosti, zahrnuje určení základních kritérií pro řízení rizik bezpečnosti informací, definuje rozsah a hranice a stanoví příslušnou organizační strukturu pro řízení rizik. Společnost má řízena rizika v rámci uvedených externích a interních aspektů. Tato rizika ovlivňují celý proces společnosti a jsou hodnocena majitelem.

Účelem společnosti pro řízení rizik je:

- podpora systému kvality,
- právní shoda a důkaz povinné péče,
- podpora výroby a její fungování,
- podpora pracovníků.

4.1.3 Kontext procesu managementu rizik:

Kontext se mění podle potřeb organizace, zahrnuje, ale zároveň není omezen pouze na:

- Určování záměrů a cílů činnosti managementu rizik;
- Definování odpovědností za proces managementu rizik a uvnitř tohoto procesu;
- Určování rozsahu, stejně jako hloubky a rozšíření činností managementu rizik, které se mají provádět, včetně specifických zahrnutí i výjimek;
- Určování činnosti procesu, funkce, produktu, služby nebo aktiva v daném časovém období a v daném místě;



- e) Určování vztahů mezi určitým projektem, procesem nebo činností a ostatními projekty, procesy a činnostmi organizace;
- f) Určování metodik posuzování rizik;
- g) Určování způsobu hodnocení výkonnosti afektivnosti v rámci managementu rizik;
- h) Určování a specifikování, která rozhodnutí mají být učiněna a
- i) Identifikování, stanovení předmětu nebo formulování potřebných studií, jejich rozsahu a cílů a potřebných zdrojů pro takové studie.

Věnování pozornosti těmto a dalším významným faktorům má pomoci zajistit, že přijatý postup managementu rizik je vhodný za okolností, ve kterých se organizace nachází, a pro rizika která mají vliv na dosažení jejích cílů.

4.1.4 Návrh rámce pro řízení rizik:

Pochopení organizace a jejího kontextu

Před zahájením návrhu a implementace rámce pro management rizik společnost vyhodnotí jak vnější, tak vnitřní kontexty v organizaci, které mohou významně ovlivnit návrh rámce.

Vyhodnocení kontextu

Vyhodnocení vnějšího kontextu zahrnuje, ale není omezeno pouze na:

- a) Sociální, zákonné, finanční, technologické, ekonomické, konkurenční prostředí;
- b) Klíčové stimulatory a trendy, které mají vliv na cíle organizace;
- c) Vztahy se zainteresovanými stranami jejich vnímání a hodnoty.

Vyhodnocení vnitřního kontextu organizace zahrnuje, ale není omezeno na:

- d) Vedení, organizační strukturu, role a odpovědnosti;
- e) Politiky, cíle a strategie, které jsou k dispozici k jejich dosažení;
- f) Způsobnosti, chápání ve vztahu ke zdrojům a znalostem (např. kapitál, čas, lidé, procesy, systémy a technologie);
- g) Informační systémy, informační toky a rozhodovací procesy (jak formální, tak i neformální);
- h) Vztahy se zainteresovanými stranami a jejich vnímání hodnoty;
- i) Kulturu organizace;
- j) Normy, návody modely přijaté organizací;
- k) Formu a rozsah smluvních závazků.

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran:

Organizace s ohledem na možný vliv potřeb, očekávání poskytovat produkty, služby, požadavky zákonů a předpisů má určeny kritéria. Relevantními zainteresovanými stranami jsou v organizaci např. zákazníci, externí poskytovatelé, pracovníci.



4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality:

Systém managementu kvality se vztahuje na činnost:

- a) Poradenská a projektová činnost, návrh a vývoj v oboru snižování hluku.
- b) Měření hluku a vibrací, měření zvukoizolačních vlastností stavebních konstrukcí.
- c) Měření hluku a vibrací v oblasti ochrany veřejného zdraví

Oblast certifikace QMS v organizaci zahrnuje všechny oddělení střediska PHA a UHL, s výjimkou účtárny, spadající do OE. Účtárna nespadá do QMS a není předmětem certifikace.

4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy:

Organizace má zaveden, udržován a používán dokumentovaný postup pro monitorování a měření hlavních procesů VFP008 „Požadavky zákazníka“, VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“, VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“ a VFP011 „Výroba“. Tímto postupem je VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“.

Vyhodnocení jednotlivých procesů probíhá dle potřeby organizace, minimálně však 1 x za rok. Vyhodnocení předkládá PMK.

Vyhodnocení je prováděno formou:

- a) Q001 „Zpráva o přezkoumání QMS“.
- b) Q066 „Vyhodnocení procesu měření hluku“.
- c) Q067 „Vyhodnocení procesu návrh a vývoj“.

5. Vedení:

5.1 Vedení a závazek:

Za principiální důkaz odpovědnosti a závazku vedení chápe organizace vytvořenou, schválenou a na základě komunikace s nižšími úrovněmi organizace i všeobecně akceptovanou politiku kvality.

Naplnění politiky kvality se společnost snaží dosahovat získáním všech zaměstnanců organizace pro uvedené záměry, jejich výchovou ke kvalitě a jejich aktivní angažovaností, soustavným zlepšováním QMS a využíváním nových poznatků.

5.1.1 Obecně:

Vedení zajišťuje, aby požadavky zákazníka byly stanoveny a plněny s cílem zvyšování jeho plné spokojenosti.

5.1.2 Zaměření na zákazníka:

Základem obchodních úspěchů organizace je monitorování spokojenosti zákazníka a sledování nejnovějších trendů v oboru, včetně konkurence.

Cílem organizace je porozumět plně potřebám zákazníků a věnovat jim dlouholetou péči s neustálým vylepšováním a rozšiřováním sortimentu nabízených druhů zboží a služeb v závislosti na požadavcích zákazníka a finančních možnostech organizace.



5.2 Politika kvality:

Deklarování politiky kvality, tj. strategických záměrů vedení organizace v oblasti kvality chápe organizace jako standardní požadavek na QMS a na základě této skutečnosti formulovalo a schválilo vrcholové vedení společnosti politiku kvality jako dlouhodobý cíl organizace. Tímto dlouhodobým cílem je - Trvalá orientace organizace na uspokojování stanovených nebo předpokládaných potřeb zákazníků, k zabezpečování kvality dodávek výrobků firmy zákazníkovi a rozšiřování sortimentu výrobků a dalších poskytovaných služeb. Záměrem vedení společnosti je rovněž vhodnost politiky pro účely a kontext organizace včetně podpory strategického zaměření společnosti.

5.2.1 Vytvoření politiky kvality:

V zájmu rozvoje a zkvalitnění obchodní činnosti společnosti navrhuje výkonné vedení společnosti následující strategický záměr se základní vizí, na jejímž základě formuluje politiku kvality:

- a) Pro zajištění kvality svých služeb má organizace vybudován systém zabezpečování kvality jako prostředek pro zajištění shody nabízených a realizovaných služeb s požadavky zákazníka. Tento systém je podrobně zdokumentován.
- b) Hlavním dlouhodobým cílem organizace je trvalá orientace na uspokojování stanovených nebo předpokládaných potřeb zákazníků jakož i požadavků všech zainteresovaných stran (taktéž legislativních), směřující ke zvýšení konkurenceschopnosti organizace.
- c) Kvalitu poskytované služby je zajištěna regulovaným procesem prodeje výrobku zákazníkovi se zpětnou vazbou a průběžným hodnocením způsobilosti tohoto procesu.
- d) Záměrem organizace je trvale provozovat vybudovaný systém zabezpečování kvality na standardní světové úrovni, konformní požadavky mezinárodní systémové normy ISO 9001:2016. Z tohoto záměru vychází politika kvality organizace, formulovaná a schválená vrcholovým vedením.

Dlouhodobé trvalé cíle organizace:

- e) Prvořadým cílem společnosti je spokojenost našich zákazníků, což bude zajišťováno v plné šíři prodejem výrobků v kvality plně splňující požadavky a představy zákazníka.
- f) Kvalitu je v naší společnosti nejvyšší prioritou, proto zavedení, udržování a neustálé zlepšování QMS podle normy ČSN EN ISO 9001:2016 je strategickým cílem organizace.
- g) Chceme nadále udržovat a v budoucnu nadále upevňovat dobré jméno a tradici naší společnosti a zároveň zvyšovat její podíl v oblasti snižování hluku.
- h) S ohledem na poskytované služby v oblasti měření hluku, návrhu a vývoje si společnost trvale udržuje nezávislost na cizích subjektech, které by jej mohly v případě rozhodování ovlivnit. V tomto smyslu vede i svoje zaměstnance.
- i) Pro zajištění kvalitních služeb v oblasti měření hluku se společnost pravidelně účastní mezilaboratorních porovnávacích zkoušek.
- j) Chceme se orientovat na stálé a spolehlivé dodavatele zboží a tím zajistit stálé a spokojené zákazníky pro naše výrobky.
- k) Vytvářet předpoklady pro motivaci zaměstnanců k odvádění kvalitní práce na všech úrovních.
- l) Chováme se k našim zákazníkům a k sobě navzájem s úctou.



Implementace politiky kvality je v organizaci zajišťována koordinací řešení všech problémů spojených s kvalitou a to interně v organizaci, u dodavatelů, nebo v případě, kdy byly problémy signalizovány zákazníkem, nebo certifikační společností, která vybudovaný systém certifikovala.

Pro realizaci záměrů politiky kvality je jmenován představitel managementu pro kvalitu (PMK).

PMK má pravomoc k implementaci politiky kvality. Je zodpovědný za to, že v organizaci je politika kvality prováděna, systém vybudován, ověřován a trvale udržován.

Kritéria pro úspěšnou implementaci politiky kvality jsou:

- m) Dodávání požadované služby podle jasně definovaných, dohodnutých a analyzovaných požadavků tak, aby nemohlo dojít k poškození dobrého jména organizace jejich nesplněním.
- n) Dodržováním formalizovaných postupů při řešení připomínek, stížností a reklamací zákazníka tak, aby byla přijata rychlá a účinná opatření k odstranění příčin neshod.
- o) Jasně definované požadavky na kvalitu nakupovaného zboží (služeb), hodnocení dodavatelů a dobré kontakty s nimi.
- p) Dokumentované organizační a technologické postupy a procesy probíhající v organizaci.
- q) Systém kontrol a interních auditů kvality, které zajišťují požadovanou úroveň kvality v celém procesu poskytování služby.
- r) Vzdělávání pracovníků a jejich výchova ke kvalitě, seznámení pracovníků s politikou kvality a cíli kvality a jejich motivace k aktivní spolupráci při dodržování těchto zásad. S politikou kvality a s jejím pravidelným přezkoumáváním jsou pracovníci seznamováni formou školení kvality.
- s) Jasně formulovaná a stanovená odpovědnost za svěřené úkoly.

5.2.2 Komunikování politiky kvality:

Politika kvality je prezentována ve firmě v centrálním informačním systému BYZNYS.

5.3 Role odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace:

Odpovědnost a pravomoci organizace byly dokumentovány na základě organizační struktury, patrně z organizačního schématu a jsou uvedeny v maticích zodpovědnosti jednotlivých dokumentů, organizačním řádu, VFP003 „Řízení lidských zdrojů – personalistika“ a dále v osobní složce zaměstnance.

Přidělené pravomoci a odpovědnosti v rámci QMS zaručují plnění následujících funkcí:

- a) Iniciace činností k zabránění výskytu jakýchkoliv neshod.
- b) Iniciace a provedení opatření k nápravě (v případě výskytu jakékoli neshody).
- c) Ověření výsledků realizace opatření k nápravě.
- d) Iniciace preventivních opatření v návaznosti na zlepšování QMS.
- e) Vypořádání záznamů o kvalitě.
- f) Sledování a vyhodnocování plnění cílů kvality a funkčnosti QMS.

Pro služby, které společnost Greif-akustika, s.r.o. zajišťuje externími zdroji (jako jsou např. statické posudky, speciální měření hluku a vibrací, stavební projekty apod.) jsou využívány přednostně akreditované, resp. autorizované subjekty, nebo osoby s uznanou profesní způsobilostí.

Ve výjimečných případech, kdy je nutné externí službu zajistit jinými subjekty, než výše zmíněnými, přebírá společnost Greif-akustika, s.r.o. zodpovědnost za výsledek jejich práce.



6. Plánování:

Plány kvality se zpracovávají na základě interních potřeb organizace a na vyžádání zákazníka dle VFP008 „Požadavky zákazníka“. Odpovědnost za zpracování plánu kvality má pracovník pověřený PMK, který si k jeho vypracování může vyžádat spolupráci ostatních pracovníků (např. vedoucích oddělení), případně externích pracovníků.

Plán kvality má být stručný, v případě potřeby s odvoláním na vypracované interní standardy či normy. Úprava a hloubka podrobnosti plánu kvality musí odpovídat požadavkům objednatele tak, aby byly respektovány ujednání smlouvy.

6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí:

Organizace v rámci plánování zvaží externí a interní aspekty, které by mohly ohrozit způsob přípravy zakázky. Organizace si určí rizika a příležitosti, které je potřeba řešit. V rámci těchto rizik se musí prokázat, že systém managementu kvality může dosáhnout zamýšleného výsledku a aby se předešlo nežádoucím únikům nebo aby se jejich účinek snížil. Vedení společnosti plánuje v rámci porad opatření pro řešení těchto rizik, kde rovněž navrhuje způsoby jak tato opatření integrovat a zavádět do procesů. Zároveň hodnotí efektivnost těchto opatření.

6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení:

Cíle kvality pro naplnění politiky kvality stanovuje vrcholové vedení společnosti vždy na období jednoho roku se jmenovitou zodpovědností a termínem jejich plnění. Cíle stanovuje vrcholové vedení na poradě vedení a jsou zpracovány do záznamu Q032 „Cíl kvality“. Vyhodnocení je prováděno záznamem Q001 „Zpráva o přezkoumání QMS“.

Cíle musejí být konkrétní, měřitelné, dosažitelné a termínované. V případě zjištění odchylek od stanovených cílů jsou přijímána příslušná opatření.

Plnění a hodnocení cílů je sledováno a vyhodnocováno v rámci přezkoumání QMS vedením organizace minimálně 1x za rok.

Cíle kvality jsou volně dostupné k nahlédnutí v centrálním informačním systému BYZNYSS, matrice jsou uloženy u PMK. S cíli kvality a jejich stavu plnění jsou pracovníci průběžně informováni na poradách.

6.3 Plánování změn:

V případě potřeby změny systému managementu kvality bere organizace 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 organizace trvale vytváří svou vlastní činností dostatečné finanční zdroje pro řízení, provádění a ověřování všech činností spadajících do QMS, včetně interních auditů kvality tak, aby byla zajištěna úspěšná implementace politiky kvality a realizace cílů kvality.



7.1.2 Lidé:

Řízení lidských zdrojů (činnosti související s plánováním, přijímáním, hodnocením a odměňováním pracovníků, vzděláváním a zvyšováním způsobilosti pracovníků) zabezpečuje vrcholové vedení organizace podle definované struktury organizace a požadavků na způsobilost zaměstnanců ve spolupráci s personálním oddělením organizace.

Kvalifikace zaměstnanců je důležitým předpokladem kvalitního a odborného provádění obchodních činností. Odborná způsobilost zaměstnanců je v organizaci stanovena Tabulkou kvalifikačních požadavků pro výkon činností, jež je součástí VFP003 „Řízení lidských zdrojů – personalistika“.

Účelem je stanovit zásady pro výběr, přípravu a další vzdělávání pracovníků organizace tak, aby všichni splňovali požadavky na ně kladené v souvislosti s výkonem povolání po stránce odbornosti, znalostí, dovedností a zajišťování kvality v souladu s platnými předpisy.

Pracovníci organizace jsou vybíráni podle předpokladů vzdělání a pracovních zkušeností. Jejich znalosti jsou dále rozšiřovány podle zjištěných potřeb a zvyšování kvalifikace.

Výcvik pracovníků:

Výcvik pracovníků zajišťuje a za jeho provádění odpovídá vedoucí PMK ve spolupráci s VO, respektive s pověřenými osobami. Tento pracovník zpracovává plán výcviku a vede agendu vzdělávání pracovníků včetně určení kvalifikačních požadavků na vzdělávání a jejich naplnění.

Nové pracovníky seznamuje s organizací (základní informace) a s povinnými dokumenty QMS. V případě přeřazení pracovníka na jiné pracoviště ho seznamuje s příslušnými dokumenty QMS pro danou činnost a vypracuje mu nový popis pracovní činnosti.

Plán výcviku a doklady o provedených školicích akcích jsou součástí VFP003 „Řízení lidských zdrojů – personalistika“. Plán výcviku je schvalován vrcholovým vedením a je evidován v informačním systému.

Vedení osobní agendy:

Za vedení osobní agendy pracovníků organizace odpovídá vedoucí OE. Pracovníci mají založené „Osobní složky zaměstnance“, ve kterých se shromažďují všechny dokumenty a záznamy, které se jich osobně přímo týkají (např. Q020 „Popis pracovní činnosti, Q023 „Individuální plán školení a vzdělávání, Q073 „Vstupní lékařská prohlídka apod.)

Oblasti výcviku:

- a) Bezpečnost a ochrana zdraví při práci;
- b) Požární ochrana;
- c) Systém kvality;
- d) Profesionální odbornosti (řidičské oprávnění, školení a kurzy pro zvýšení kvalifikace, zkoušky, certifikace apod.);
- e) Firemní komunikační systémy (BYZNYS, www, e-mail apod.);
- f) Jazyková příprava (je-li nutná);
- g) Školení nových pracovníků;
- h) Školení interních auditorů;
- i) Individuální výcvik pracovníka.



Realizace výcviku:

- j) Pracovníky organizace (interní zajištění vzdělání).
- k) Externími organizacemi.

7.1.3 Infrastruktura:

Organizace zajišťuje potřebnou infrastrukturu pro dosažení shody s požadavky zákazníka na sortiment výrobků, termín a způsob dodání a to zejména:

- a) Budovy;
- b) Stroje a zařízení;
- c) Monitorovací a měřicí zařízení;
- d) Hardwarové a softwarové vybavení;
- e) Informační technologie;
- f) Dopravní prostředky;
- g) Drobný hmotný majetek atd.

Revize jednotlivých zařízení jsou zajišťovány dle ITS051 „Lhůtník revizí zařízení používaných na pracovištích“.

7.1.4 Prostředí pro fungování procesů:

V organizaci je zpracován a naplňován plán školení a prověrek BOZP a PO, definované v ITS041 „Směrnice pro řízení bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci“ a ITS056 „Dokumentace o zajištění požární ochrany u zaměstnavatele“ včetně souvisejících dokumentů.

Zaměstnavatel dlouhodobě udržuje a zlepšuje pracovní prostředí zaměstnanců tak, aby byly splněny podmínky pro práci ve všech ohledech.

7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření:

7.1.5.1 Obecně:

Všechna pracoviště společnosti, na kterých se provádí kontrolní a zkušební činnost, jsou vybavena v přiměřeném rozsahu měřidly a zkušebními zařízeními:

- a) pro zabezpečení řízení výrobního procesu, tj. zajištění požadovaných parametrů fyzikálních veličin,
- b) pro prokázání dodržení specifikovaných požadavků objednatele (zákazníka) v průběhu procesu.

Jsou proto vytvořeny a dokumentovány podmínky zabezpečující správnou činnost a používání měřidel a zkušebních zařízení.

7.1.5.2 Návaznost měření:

Způsob, jakým je v organizaci zajištěno řízení měřících a monitorovacích zařízení je popsáno podrobně v dokumentovaném postupu 2. řádu VFP007 „Řízení měřících a monitorovacích zařízení“.

Řízení výpočetní techniky je popsáno v ITS081 „Provozní řád výpočetní techniky“.

7.1.6 Znalosti organizace:

Vedení společnosti určuje pravidla, které jsou potřebné pro fungování procesů a pro dosahování produktů a služeb. Tato pravidla vychází z požadavků legislativy a požadavků trhu. V případě



měnících se potřeb a trendů trhu provede vedení společnosti zhodnocení v rámci rozšíření kvalifikace a zároveň aktualizaci znalostí.

7.2 Kompetence:

- a) Uspořádání útvarů/funkcí, organizační strukturu organizace a vztahy nadřízenosti a podřízenosti zaměstnanců jsou uvedeny v Organizačním řádu společnosti OŘ 001-01.
- b) Vztahy nadřízenosti a podřízenosti jsou vztahy přímé příkazovací pravomoci a odpovědnosti za splnění úkolů.
- c) Útvary se řídí při provádění činností zásadou jediného odpovědného vedoucího zaměstnance.

7.3 Povědomí:

Vedení společnosti a vedoucí pracovníci provádí seznámení osob s politikou a cíli kvality v rámci vstupních školení a plánu školení. Rovněž informují zaměstnance v rámci jejich přínosu k efektivnosti systému managementu, včetně informací ohledně jejich výkonnosti a to formou porad vedení a porad na útvarech.

7.4 Komunikace:

Komunikace mezi vrcholovým vedením a ostatními pracovníky společnosti probíhá oboustranně a je zajišťováno těmito způsoby:

- a) Porady vrcholového vedení se uskutečňují dle aktuálních potřeb organizace. Požadavky a úkoly vzniklé z těchto porad jsou předávány vedoucím jednotlivých úseků a dotčeným pracovníkům. Požadavky jsou zpravidla termínované a vrcholové vedení kontroluje jejich plnění. Pro výstup z porady je používán Q018 „Záznam z porady“.
- b) Vrcholové vedení pomocí interní správy úkolů vedené v informačním systému BYZNYS zadává jednotlivé úkoly vedoucím oddělení, resp. přímo zaměstnancům.
- c) „Úkoly“ ve formě požadavků jsou v centrálním informačním systému BYZNYS zadávány i jednotlivými pracovníky směrem ke svým nadřízeným.
- d) Pro komunikaci je kromě systému BYZNYS používána i ostatní média (elektronická pošta, fax, data, hlas).

7.5 Dokumentované informace:

7.5.1 Obecně:

Dokumentace systému managementu kvality ve společnosti obsahuje dokumentované informace, které jsou vhodné v rámci řízeného procesu

7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací:

Dokumentace QMS organizace tvoří soubor vnitřních firemních předpisů a interních standardů, které slouží k zajištění, plánování, organizování, kontroly a řízení hlavních procesů a vedlejších (podpůrných) procesů. Vzájemnou provázanost těchto dokumentů a organizační uspořádání řeší příručka kvality a organizační řád.

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací:

Rozsah požadavků na dokumentaci zahrnuje:



- a) Dokumentovanou politiku kvality, která je součástí PK a cíle kvality, které jsou součástí zprávy o přezkoumání QMS organizace. Politika kvality je prezentována ve firmě v centrálním informačním systému BYZNYS.
- b) Dokumentovanou PK;
- c) Dokumentované postupy pro oblasti:
- řízení dokumentovaných informací (čl. 7.5.3),
 - interní audit (čl. 8.2.2),
 - řízení neshodného produktu (čl. 8.7),
 - neshoda a nápravná opatření (čl. 10.2).
- d) Řízení veškeré dokumentace QMS popisuje dokumentovaný postup VFP001 „Řízení dokumentovaných informací“.

Organizace udržuje dokumentované postupy s jejich členěním do 3 vrstev:

Dokumenty 1. vrstvy:

- e) Příručka kvality organizace (PK), která popisuje a vysvětluje, jakým způsobem organizace dodržuje a zajišťuje kritéria systémové normy ČSN EN ISO 9001:2016 a definuje politiku kvality organizace;
- f) Organizační řád (OŘ), který řeší organizační uspořádání organizace.

Dokumenty 2. vrstvy:

- g) Vnitřní firemní předpisy (VFP), ve kterých jsou popsány činnosti vykonávané v organizaci s vazbou na vzájemné vztahy mezi zaměstnanci, kteří tyto činnosti vykonávají. Rozvádějí v detailu myšlenky PK a obsahují odkazy na dokumenty 3. vrstvy.

Dokumenty 3. vrstvy:

- h) Interní standardy (ITS), které detailněji popisují činnosti, postupy, výrobky apod.;
- i) Šablony záznamů QMS (Q);
- j) Záznamy QMS;
- k) Seznamy apod.

Příručka kvality:

- a) Obsahuje předmět a rozsah certifikace QMS, zahrnuje dokumentované postupy nebo odkazy na ně;
- b) Popisuje vzájemné vazby mezi procesy QMS;
- c) PK dokládá péči o kvalitu uvnitř i vně organizace. Slouží jako trvalý podklad pro uplatňování, udržování, zlepšování a prověřování QMS. Prezentuje rovněž soulad QMS mezi ČSN EN ISO 9001 :2016 a požadavky na kvalitu ve smluvních vztazích;
- d) PK zahrnuje seznam dokumentovaných postupů QMS (PK, OŘ, VFP a ITS), které obsahují standardní postupy pro zabezpečování kvality dle jednotlivých prvků QMS a současně stanovují odpovědnosti za tyto činnosti;
- e) QMS uplatňovaný v organizaci platí pro oblast předmětu podnikání definovanou v čl. 2.3;
- f) PK schvaluje vrcholové vedení organizace. Za zavedení a dodržování zásad PK je zodpovědný PMK;



- g) PK uvádí rovněž matici zodpovědnosti jednotlivých útvarů organizace za plnění příslušných článků systémové normy ČSN EN ISO 9001:2016;
- h) PK je řízeným (kontrolovaným) dokumentem a jako taková podléhá pravidlům řízení dokumentů dle VFP001 „Řízení dokumentovaných informací“;
- i) Revize PK se provádí minimálně 1x za rok, v případě potřeby i vícekrát;
- j) Kopie PK mohou být v případě potřeby předávány obchodním partnerům organizace jako důvěrná informace. V tomto případě budou kopie označeny razítkem „NEKONTROLOVANÝ VÝTISK – Pouze pro informaci“;
- k) Matrice je uložena u PMK, který je rovněž správcem veškeré řízené dokumentace QMS.

Řízení dokumentovaných informací:

Řízení dokumentů QMS (mezi které patří i zpráva, dokument, výkres, projekt, průvodní dokumentace, kusovník apod.) je prováděno dle VFP001 „Řízení dokumentovaných informací“.

Řízením dokumentovaných informací je třeba zajistit, aby na všech pracovištích podílejících se na činnostech ovlivňujících kvalitu byla platná vydání všech příslušných dokumentů a neplatné nebo zastaralé dokumenty byly prokazatelně staženy a skartovány. Za tuto činnost odpovídá SD.

Uvedený dokument rovněž popisuje řízení dokumentů externího původu (normy, legislativa, apod.).

Řízení záznamů:

Řízení záznamů QMS je prováděno dle VFP001 „Řízení dokumentovaných informací“. Záznamy jsou v organizaci vytvářeny pro důkaz provádění požadovaných činností dle dokumentovaných postupů QMS.

8. Provoz:

8.1 Plánování a řízení provozu:

Cílem plánování realizace produktu je zajistit zákazníkovi nové a lepší výrobky a služby s ohledem na jeho požadavky, resp. na požadavky trhu.

Sledování a analýza předběžných požadavků trhu je popsána v dokumentovaném postupu VFP008 „Požadavky zákazníka“.

Pro dlouhodobé plánování jsou používány záznamy Q010 „Projekt zlepšování“, nebo Q032 „Cíl kvality“. Krátkodobé plány jsou přijímány prostřednictvím Q018 „Záznam z porady“.

8.2 Požadavky na produkty a služby:

Proces určování požadavků týkajících se produktu a jejich přezkoumávání je vybrán jako společná součást hlavních procesů VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“ a VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“, VFP011 „Výroba“ a je popsán ve VFP008 „Požadavky zákazníka“.

8.2.1 Komunikace se zákazníky:

Komunikaci se zákazníkem provádí RO (RZ). Jednotlivé kroky konzultuje s VO, ŘS a na pravidelných poradách.

O důležitých informacích z oblastí týkajících se užitečných vlastností, životnosti, bezpečnosti, spolehlivosti, kvality zboží či konkurenceschopnosti, se kterými je referent v rámci komunikace se



zákazníkem obeznámen, informuje referent ostatní spolupracovníky a vedení na pravidelných poradách, mailem nebo prostřednictvím informačního systému BYZNYS.

Jsou-li informace poskytnuté zákazníkem rozsáhlejšího charakteru je možné pro záznam použít Q018 „Záznam z porady“, nebo předložit Q010 „Projekt zlepšování“.

V případě zjištění závažnějších informací souvisejících s kvalitou výrobků, nebo funkčností QMS pak postupuje dle VFP004 „Řízení neshodného produktu“. Tento postup konzultuje s PMK.

Sdílení vnitropodnikových informací probíhá v organizaci obousměrně.

8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby:

V rámci komunikace se zákazníkem prověřuje referent obchodního případu požadavky vznesené zákazníkem na produkt. Určování a upřesňování požadavků probíhá podle dokumentovaného postupu 2. vrstvy VFP008 „Požadavky zákazníka“

8.2.3 Přezkoumání požadavku na produkty a služby:

V rámci přezkoumávání požadavků na produkt je ověřováno, zdali požadavky vznesené zákazníkem je organizace schopna ve všech bodech splnit. Uvedené závěry jsou konkretizovány v nabídce předané zákazníkovi. Dle potřeb může mít nabídka písemnou či ústní formu.

Postupy týkající se přezkoumání požadavků na produkt jsou podrobně popsány ve směrnici VFP008 „Požadavky zákazníka“.

8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby:

Ke korekci požadavků dochází v případech, kdy v době přezkoumávání smlouvy, resp. objednávky došlo k událostem, které znemožňují plnění všech požadavků zákazníka, anebo jsou pro organizaci nevýhodné. Jsou to zejména:

- a) Dodatečné požadavky zákazníka (cena, termín, provedení apod.);
- b) Události v organizaci ovlivňující zdroje (finanční, lidské, hmotné apod.);
- c) Vyšší moc.

Tyto změny projedná RZ se zákazníkem a OO. V případě že obě strany se změnami souhlasí, provede se jejich potvrzení. V opačném případě se zakázka stornuje – viz bod 28.

Potvrzení odsouhlasených podmínek je prováděno následujícím způsobem:

- d) U smlouvy změnou konceptu, či dodatkem ke smlouvě – vždy písemně;
- e) U potvrzené objednávky záznamem do objednávky;
- f) Záznamem z jednání Q018 „Záznam z porady“;
- g) Nebo záznamem na externím dokumentu zákazníka.

Provedou-li změny přímo vyšší nadřízení, musí o změnách vždy informovat RZ a OO.

8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb:

8.3.1 Obecně:

Návrh a vývoj je v organizaci řešen dle dokumentovaného postupu VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“, jehož nedílnou částí je VFP008 „Požadavky zákazníka“.



8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb:

8.4.1 Obecně:

Proces nakupování je v organizaci podpurným procesem, který slouží zejména pro zajištění infrastruktury, nutné pro výrobu výrobku (hardware, software, auta, budovy, stroje a zařízení apod. – viz bod 7.1.3 Infrastruktura).

Proces nakupování:

Proces nakupování je v organizaci podpurným procesem, který slouží zejména pro zajištění infrastruktury, nutné pro výrobu výrobku (hardware, software, auta, budovy, stroje a zařízení apod. – viz bod 6.3 Infrastruktura).

Informace o nakupování:

Nákup prostředků je prováděn zejména na základě:

- a) Specifikací požadavků pro zajištění požadavků trhu – dle VFP008 „Požadavky zákazníka, bod 8.2“;
- b) Q001 „Zpráva o přezkoumání QMS“;
- c) Q010 „Projekt zlepšování“;
- d) Q015 „Záznam o neshodě“;
- e) Q016 „Zpráva z interního auditu“;
- f) Q018 „Záznam z porady“;
- g) Q081 „Požadavek na investice“;
- h) Q032 „Cíl kvality“;
- i) Dle požadavků vzešlých z VFP007 „Řízení měřicích a monitorovacích zařízení“;
- j) Respektive dalších požadavků vznesených ústně, e-mailem nebo jiným způsobem.

Výběr dodavatele na výrobek či službu je prováděn na základě výběrového řízení dle ITS007 „Hodnocení a výběr dodavatelů“.

Nakupované zboží se vždy objednává písemně. K evidenci slouží centrální informační systém BYZNYS. Podmínkou zaevidování je uložení dodavatele do centrální databáze dodavatelů/odběratelů dle VFP008 „Požadavky zákazníka“.

Zaevidovaná objednávka se vytiskne a spolu s podpisy dle ITS040 „Podpisový řád“ a razítkem společnosti zašle na adresu dodavatele.

Rutinní nákupy (jako je kancelářská technika, papír, tužky apod.) je možné objednávat prostřednictvím internetu. Vždy však po dohodě s OO dle ITS040 „Podpisový řád“.

Ověřování nakupovaného produktu:

Po dodání zboží, nebo služby provede objednatel přezkoumání dodávky. Předmětem přezkoumání je zejména:

- k) Rozsah plnění a kvalita dodávky;
- l) Správná cena;
- m) Dodací termín;
- n) Ověření funkcí. U zařízení dle přiloženého manuálu, u softwaru se provede dle ITS005 „Potvrzení vhodnosti softwaru“.

V případě, že na zařízení nejsou zjištěny zjevné závady, provede se jeho zaevidování a uvede se do provozu.



Elektrická zařízení podléhají kontrole. Před jejich uvedením do provozu je nutné vystavit Q082 „Protokol o kontrole elektrického ručního nářadí provedené dle ČSN 33 1600“, resp. Q083 „Protokol o kontrole elektrického spotřebiče provedené dle Doporučení ČES 33.03.94“.

V případě, že jsou na dodávce zjištěny závady, a to buď vizuální, funkční, nebo skryté postupuje objednatel dle VFP004 „Řízení neshodného produktu“. Svůj postup konzultuje s PMK

8.4.2 Typ a rozsah řízení:

Pro neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality se využívá politika kvality, cíle kvality, výsledky z auditu, analýzy dat, nápravného opatření a přezkoumání systému managementu.

8.4.3 Informace pro externí poskytovatele:

Organizace zajišťuje přiměřenost požadavků před sdělením externím poskytovatelům. Externím poskytovatelům sděluje své požadavky týkající se:

- a) Procesů, produktů a služeb, které se mají poskytnout;
- b) Schválení:

- produktu a služeb
- metod, procesů nebo zařízení
- uvolnění produktů a služeb

- c) Kompetence, 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 validací, které organizace nebo její zákazník hodlá provádět u externích poskytovatelů.

8.5. Výroba a poskytování služeb:

8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb:

V organizaci jsou vytvořeny a používány dokumentované postupy, zajišťující, že realizace zakázky probíhá v řízených podmínkách tak, aby všechny činnosti byly optimálně koordinovány a aby byla zajištěna návaznost a sledovatelnost ve všech etapách realizace zakázky.

Proces realizace zakázky:

Proces realizace zakázky je rozdělen do tří fází (hlavní procesy):

- a) Procesy týkající se zákazníka dle VFP008 „Požadavky zákazníka“, kde jsou stanoveny a přezkoumány požadavky týkající se produktu a probíhá komunikace se zákazníkem (příloha 3).
- b) Vlastní proces popsany dle druhu činnosti VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“ nebo dle VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“ a VFP011 „Výroba“. Obě tyto procesní směrnice jsou zakončeny stanovením kontrolních bodů pro ověření a validaci navrženého produktu (přílohy 4 a 5).



- c) Kontrolní a schvalovací činnosti jsou pak společné pro obě procesní směrnice a jsou popsány opět ve VFP008 „Požadavky zákazníka“.

Grafické zobrazení procesů je uvedeno v příloze 1.

Zajištění provozuschopnosti výrobního zařízení:

Provozuschopnost výrobního zařízení je zajišťována v organizaci těmito způsoby:

- d) Pravidelnými revizemi výrobního zařízení dle ITS051 „Lhůtník revizí zařízení používaných na pracovištích“;
- e) Pravidelným ověřením a kalibracemi na měřicím zařízení dle záznamů v Q017 „Evidenční karta měřidel“;
- f) Dle instrukcí pro metrologa a Instrukcí pro uživatele měřidla popsaných ve VFP007 „Řízení monitorovacích a měřicích zařízení“.

O jednotlivých revizích zařízení jsou pořizovány záznamy.

Validace procesů pro výrobu a poskytování služeb:

Procesy výroby výrobku popsané ve VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“, VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“ a VFP011 „Výroba“ jsou na základě kontrolních bodů kontrolovány. Proces kontroly a validace je popsán ve VFP008 „Požadavky zákazníka“.

Ve zvláštních případech je součástí validace i akustická validace dle VFP008 „Požadavky zákazníka“, resp. dle PK001 „Příručka kvality – bod 8.2

8.5.2 Identifikace a sledovatelnost:

Pro jednoznačnou identifikaci výrobku (proces Poskytování služeb – měření hluku a Poskytování služeb – návrh a vývoj) jsou v organizaci vytvořeny, udržovány a používány dokumentované postupy.

Jednoznačná identifikace a sledovatelnost procesu „Výroba“ je zajištěna číslem zakázky, které je vygenerováno informačním systémem.

Značení výrobků hlavních procesů probíhá dle ITS002 „Značení dokumentů“. Je tak zajištěno, že výrobky nesou jedinečné identifikátory.

Sledovanost výrobku je prováděna dle VFP001 „Řízení dokumentů a záznamů“, resp. dle ITS001 „Spisový, skartační a archivní řád“.

Dokumenty externího původu musejí být odlišeny a to způsobem:

- a) Firemní hlavičkou, obchodním jménem, či jinou identifikační značkou externí organizace.
- b) Razítkem „DOŠLO DNE“ s připsaným číslem došlé korespondence dle ITS001 „Spisový, skartační a archivní řád“.
- c) Jiným viditelným způsobem (např. popisem fixem, razítkem „Externí dokument“ apod.).



8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů:

S majetkem zákazníka se ve společnosti standardně nehospodaří. V případě, že nastane situace, kdy si zákazník dodá v rámci zakázky protikus, nebo celý stroj (pro kompletaci do celku) je společností s majetkem zákazníka nakládáno v rámci celé zakázky. Tento majetek je veden pod číslem zakázky (obchodního případu), popř. pod interním označením zákazníka. V případě, že by došlo k poškození, či ztrátě stroje (součásti) dodaného zákazníkem je proveden zápis Q002 „Zápis o vadách“ a dále se postupuje dle dohody se zákazníkem, resp. dle občanského zákoníku.

Může nastat i situace, že je zákazníkem dodána dokumentace, u níž zákazník vysloví požadavek na vrácení. V takovémto případě se postupuje jako s majetkem zákazníka. Pracovník uchovává dokumentaci v nezměněné formě a po skončení prací zajistí její předání dohodnutým způsobem. V případě poškození, či ztráty dokumentace je rovněž proveden zápis Q002 „Zápis o vadách“ a dále se postupuje dle dohody s poškozeným, resp. dle občanského zákoníku.

U vzorků určených za účelem zkoušky, kdy není možné předem předpovídat, zdali nedojde k jeho poškození je pracovník, jemuž byl vzorek zapůjčen povinen o tomto faktu předem informovat zákazníka.

8.5.4 Ochrana:

Produktem procesů „Poskytování služeb – měření hluku“, VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj (výrobek) organizace je dokumentace. Jako taková podléhá ukládání (archivaci) a tento proces je v organizaci zajištěn a popsán dokumentovaným postupem 3. třídy ITS001 „Spisový, skartační a archivní řád“.

Při příjmu či naskladnění produktů a materiálu jsou odpovědní zaměstnanci společnosti povinni zkontrolovat, zda zásilka odpovídá objednavce, v průběhu manipulace a výroby je s produkty a materiálem zacházeno tak, aby nedošlo k jeho poškození. V rámci expedice jsou produkty baleny dle předepsaných specifikací. K balení jsou používány běžně dostupné obalové prostředky. Za manipulaci s produkty během dopravy odpovídá řidič či dopravce. Způsob skladování jednotlivých produktů či materiálu je specifikován výrobcem a požadavky jsou popsány ve skladových řádech.

8.5.5 Činnosti po dodání:

Společnost zajišťuje na svých výrobcích kompletní záruku v rámci zákonné lhůty. Rovněž je možné sjednat další podmínky na základě Objednávky se zákazníkem. V rámci zajištění služeb po dodání produktu zákazníkovi se vychází z požadavků zákonů a předpisů, možných nežádoucích následků souvisejících s produktem a z požadavku zákazníka, včetně jeho případné zpětné vazby.

8.5.6 Řízení změn:

V organizaci se v případě jakýchkoli změn ve výrobě tyto změny ihned zaznamenají a uchovávají tak aby byla zajištěna trvalá shoda s požadavky na produkt. Rovněž jsou veškeré změny ve výrobě uchovány v rámci informačního systému.

8.6 Uvolňování produktů a služeb:

V rámci hlavních procesů jsou stanoveny body, zajišťující v určitých fázích výrobku jeho kontrolu. Jednotlivé kontrolní body jsou zřejmé z vývojových diagramů procesů VFP008 „Požadavky zákazníka“, VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“ a VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“ a VFP011 „Výroba“, kde jsou značeny žlutě.



Vstupní a mezioperační kontrola:

Vstupní kontrola je na produktu realizována již ve fázi jeho upřesňování s požadavky zákazníka a to ve formě přezkoumání poptávky (bod 9-VFP008 „požadavky zákazníka“).

V případě realizace konkrétního produktu je mezioperační kontrolou přezkoumání smlouvy, objednávky uzavírané se zákazníkem (bod 14-VFP 008 „Požadavky zákazníka“).

U procesu VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“ je v rámci mezioperační kontroly prováděno přezkoumání a schválení koncepce měření (bod 18-VFP009).

U procesu VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“ je v rámci mezioperační kontroly prováděno přezkoumání a schválení koncepce návrhu (bod 20-VFP010).

U procesu VFP011 „Výroba“ je v rámci mezioperační kontroly prováděno přezkoumání a schválení výrobku (bod 20-VFP011).

Výstupní kontrola:

Výstupní kontrola produktu je prováděna v následujících krocích:

- a) Na základě dokumentovaných postupů hlavních procesů VFP009 „Výroba a poskytování služeb – měření hluku“ a VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“ jsou v těchto předpisech stanoveny požadavky na kontrolní body. Ty slouží v následném procesu VFP008 „Požadavky zákazníka“ mimo jiné jako podklad pro výstupní kontrolu a validaci (bod 17-VFP008).
- b) Realizovaný produkt s pozitivní výstupní kontrolou a validací dle VFP008 „Požadavky zákazníka“ podléhá schválení oprávněné osoby dle ITS040 „Podpisový řád“ (bod 18-VFP008).
- c) V případě, že je ze strany zákazníka požadováno, nebo uzná-li organizace za vhodné, provádí se na výrobku akustická validace dle VFP008 „Požadavky zákazníka“ (bod 30-VFP008). Cílem akustické validace je v tomto případě prověření akustických vlastností navrhovaného produktu v provozních podmínkách zákazníka.

U procesů „Výroba a poskytování služeb – měření hluku“ a VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“ je dokladem, že výrobek (dokumentace) prošel výstupní kontrolou podpisem OO a RZ na titulní straně, s připojeným razítkem – viz ITS040 „Podpisový řád“.

U procesu „Výroba“ jsou dokladem, že výrobek prošel výstupní kontrolou, příslušné protokoly o zkouškách dle kontrolních bodů v průvodce výrobku.

8.7 Řízení neshodných výstupů:

Organizace má zavedený, udržovaný a používaný dokumentovaný postup 2. vrstvy pro řízení produktů, které neodpovídají ve všech směrech požadavkům zákazníka – VFP004 „Řízení neshodného produktu“.



Příčina vzniku neshod z procesu realizace zakázky:

Za neshodu je považován nesoulad s původními požadavky, který může vyústit i v systémovou chybu. Neshoda v procesu realizované zakázky může vzniknout zejména z následujících příčin:

- a) Na základě chybné, nedostatečně přezkoumané objednávce nebo smlouvě se zákazníkem nebo dodavatelem.
- b) Na základě nekvalitně provedené práce vlastními pracovníky nebo dodavateli služeb.
- c) Nedodržením provedení předepsaných kontrol.

O zjištěné neshodě je organizací vystaven Q015 „Záznam o neshodě“ na předepsaném formuláři. Při řešení vad, reklamací a neshod se postupuje dle VFP004 „Řízení neshodného produktu“

9. Hodnocení výkonnosti:

9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování:

9.1.1 Obecně:

Organizace plánuje a uplatňuje procesy monitorování, měření a analýzy a zlepšování za účelem:

- d) Prokázání shody výrobku;
- e) Pro zajištění shody QMS;
- f) Pro neustálé zlepšování.

Statistické metody, které jsou v organizaci používány popisuje podrobně dokumentovaný postup VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“.

9.1.2 Spokojenost zákazníků:

Měření spokojenosti zákazníka je prováděno předáním dotazníku Q019 „Dotazník spokojenosti zákazníka“.

Dotazník Q019 „Dotazník spokojenosti zákazníka“ je předáván zákazníkovi po ukončení zakázky a to buď poštou (doporučeno jako příloha k výrobku nebo faktuře), či zasláním v elektronické podobě.

Vyhodnocení dotazníku je prováděno v Q001 „Zpráva o přezkoumání QMS“, kterou předkládá PMK vedení společnosti 1x za rok.

9.1.3 Analýza a hodnocení:

Analýza údajů v rámci QMS pokud bude využívat statistické metody, bude spadat do oblasti jednoduchých popisných statistických metod, které představují v podstatě jakýkoliv graf, záznam nebo tabulku, ve které se soustředují získaná data, bez aplikace složitějšího matematického aparátu. Do této kategorie patří například trendové křivky se spojnicovou linií obvykle v časové řadě. Nejčastěji se jedná o vývoj nákladů na kvalitu, nekvalitu apod. Struktura těchto vybraných metod je schematicky uvedena ve směrnici VFP005 „Měření, analýza a zlepšování - statistické metody“. Při vyhodnocování a analýze údajů kdekoliv v QMS statistickými metodami se pak udává odkaz na číslo příslušné metody popsané ve směrnici VFP005 „Měření, analýza a zlepšování - statistické metody“.

Analýza údajů pro prokazování efektivnosti a neustálého zlepšování QMS se bude zaměřovat a poskytovat informace:



- a) Pro prokázání shody výrobku s požadavky - Finální výrobek bude ve vztahu k požadavkům zhodnocen slovně.
- b) Pro zajištění shody QMS - Pro zpracování výsledků významu neshody z externích a interních prověrek se použije Paretův graf, viz směrnice VFP005 „Měření, analýza a zlepšování - statistické metody“. V případě, že žádné neshody nebudou identifikovány, nebo nebude dostatek údajů pro sestrojení grafu, nebude do zprávy pro přezkoumání QMS tento graf uváděn a zhodnocení bude pouze slovní.
- c) Pro neustálé zlepšování efektivnosti QMS - Náklady na kvalitu 1x ročně ve složení vzdělávání, údržba a oprava, materiálové náklady. Viz směrnice VFP005 „Měření, analýza a zlepšování - statistické metody“.
- d) Pro hodnocení spokojenosti zákazníka - Analýza dotazníků spokojenosti zákazníků. Podle možností slovně nebo statisticky podle VFP005 „Měření, analýza a zlepšování - statistické metody“.
- e) Pro řízení monitorovacích a měřících zařízení budou zpracovány postupy pro výpočty nejistot měření hluku (které jsou součástí výstupních protokolů) do ITS003 „Nejistota měření – popis“.

Analýza těchto údajů bude zaznamenána v Q001 "Zpráva o přezkoumání QMS".

Zodpovědnost za činnosti související se sběrem a vyhodnocováním vhodných údajů má PMK, respektive jím pověřené ZO. Lze použít i záznamy z interních auditů dle VFP002 „Interní audit“.

9.2 Interní audit:

Organizace přisuzuje funkci interních auditů zásadní úlohu, řídí se dle VFP002 „Interní audit“. PMK řídí proces plánovaných a dokumentovaných interních auditů QMS. Účelem interních auditů je:

- a) Prověřovat účinnost a aktuálnost politiky kvality organizace a plnění s ní spojených cílů kvality na všech úrovních.
- b) Zajistit pravidelný sběr a vyhodnocování údajů pro přezkoumání vedením.
- c) Systematicky prověřovat QMS, aktuálnost PK, přiměřenost či vhodnost jednotlivých postupů v souladu s ČSN EN ISO 9001 ED. 2 (ISO 9001:2008).
- d) Ujistit organizaci, že její dokumentované postupy jsou v souladu s požadavky na QMS po aktualizacích a změnách metodických postupů a služeb.
- e) Získávat údaje pro zlepšování QMS.

Interní audity probíhají postupně na všech pracovištích organizace podle plánu, který sestavuje PMK tak, aby všechna pracoviště byla alespoň 1x za rok podrobena internímu auditu. V případě potřeby PMK aktuálně naplánuje mimořádný interní audit. Při plánování následných IA se doporučuje zaměřit se na nejslabší místa zjištěná v předešlých IA.

Organizace má vyškolené interní auditory. Vedoucí prověřovaného pracoviště je povinen při auditu s auditorem spolupracovat a umožnit mu přístup na pracoviště, k dokumentaci a důkazním materiálům.

Výsledky interních auditů jsou dokumentovány v Q016 „Zpráva z interního auditu“. Při nalezení neshody je postupováno podle dokumentovaného postupu a je vystaven Q015 „Záznam o neshodě“.

Výsledky jsou předloženy neprodleně vedoucímu prověřovaného pracoviště. Jeho povinností je k nalezeným neshodám stanovit způsob odstranění a zahájit včas nápravná a preventivní opatření.

splnění účinnosti nápravných a preventivních opatření je sledováno následnými IA. Hodnocení procesu interních auditů je součástí Q001 „Zpráva o přezkoumání QMS“.



9.3 Přezkoumání systému managementu:

9.3.1 Obecně:

QMS je podle plánu přezkoumáván vrcholovým vedením organizace nejméně 1x za rok. Podle potřeby může PMK určit další mimořádný termín přezkoumání.

Cílem přezkoumání je vytvoření aktuálního souboru informací o stavu celého QMS. Využití souboru informací jako účinného nástroje uplatňování, řízení, rozvíjení a zlepšování všech procesů systému je podmíněno:

- a) Vytvořením komplexního souboru informací, který bude deklarovat stav všech částí systému;
- b) Průběžným, pravidelným a plánovaným sběrem aktuálního souboru informací.

Tímto souborem informací je v organizaci Q001 „Zpráva o přezkoumání QMS“, kterou předkládá 1x ročně vrcholovému vedení k posouzení PMK – viz čl. 9.3.2 „Vstup pro přezkoumání“.

O pravidelném přezkoumání QMS vedením jsou vedeny záznamy, které umožní doložit:

- c) Průběh a výsledek činnosti přezkoumání;
- d) Efektivní fungování QMS;
- e) Připravit prostor pro neustálé zlepšování;
- f) Přijímat nápravná opatření.

Tímto záznamem je ve společnosti zápis o schválení zprávy o přezkoumání QMS vrcholovým vedením – viz čl. 9.3.3 „Výstup z přezkoumání“. Zápis je proveden ve formě Q039 „Zápis o přezkoumání QMS“.

9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu:

Písemná zpráva Q001 „Zpráva o přezkoumání QMS“ předkládaná PMK k projednání vrcholovému vedení obsahuje tyto vstupní informace:

- 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 kvality,
- výkonnosti procesů a shody produktu a služeb,
- neshod a nápravných opatření,
- výsledků monitorování a měření,
- výsledků auditů,
- výkonnosti externích poskytovatelů.

- d) Přiměřenosti zdrojů
- e) Efektivnosti opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí
- f) Příležitostem ke zlepšování.



Závěr, který stanoví, zda QMS odráží aktuální požadavky zákazníků, zda jsou nutné změny cílů, politiky a struktury organizace, návrh nových cílů na další období a návrh na další zlepšení QMS.

9.3.3 Výstupy z přezkoumání systému managementu:

Výstupem z přezkoumání QMS vrcholovým vedením je v organizaci Q039 „Zápis o přezkoumání QMS“, který obsahuje vyjádření vrcholového vedení společnosti k předložené Q001 „Zpráva o přezkoumání QMS“ a rozhodnutí vztahující se:

- a) Ke zlepšování efektivnosti QMS a jeho procesů;
- b) Jakýchkoli potřeb změn systému managementu kvality;
- c) K potřebám zdrojů.

10. Zlepšování:

10.1 Obecně:

Cílem organizace je neustálé zlepšování všech procesů QMS tak, aby se zvyšovala jeho výkonnost a všem zainteresovaným stranám to přinášelo prospěch. Vedení organizace průběžně usiluje o zvyšování efektivnosti svých procesů, aniž by čekalo na výskyt problému, který odhalí možnosti zlepšování.

10.2 Neshoda a nápravná opatření

Účelem je stanovit v organizaci dokumentovaný postup pro provádění opatření k nápravě k odstranění zjištěných neshod a pro stanovení preventivních opatření k zamezení možného výskytu podobného typu neshod.

Organizace má zpracovaný dokumentovaný postup pro stanovení a realizaci opatření k nápravě a pro formulaci preventivních opatření – VFP006 „Zlepšování“.

Požadavek na stanovení nápravného opatření:

Požadavek na stanovení opatření k nápravě může vzniknout na základě:

- a) Zákazník uplatnil stížnost nebo písemnou reklamacii;
- b) Neshoda byla zjištěna v procesu realizace zakázky;
- c) Neshoda byla zjištěna při interním nebo externím auditu QMS.

Realizace nápravného opatření:

Realizace nápravného opatření předchází:

- d) Přezkoumání nalezené neshody a stanovení příčiny této neshody.
- e) Určení a uplatnění potřebného opatření, aby se neshoda odstranila a zamezilo se jejímu příštím výskytu.
- f) Opatření k nápravě stanoví odpovědný pracovník zápisem do záznamu Q015 „Záznam o neshodě“ s uvedením termínu a jména pracovníka, který je za realizaci nápravného opatření odpovědný.
- g) Při neshodách vzniklých z nálezů interních auditů zpracuje návrh na opatření k nápravě do Q015 „Záznam o neshodě“ PMK, včetně jmenovitého a termínovaného doporučení.

O provedených záznamech jsou vždy informováni příslušní pracovníci a jejich vedoucí.



Vlastní realizace nápravného opatření je kontrolována jednak příslušným pověřeným pracovníkem a jednak PMK. Výsledek ověření realizace potvrdí PMK v Q015 „Záznam neshodě“.

Zásady řešení neshody:

Pracovník odpovědný za rozhodnutí o řešení neshody musí dodržet stanovené zásady:

- h) Zajistit označení neshodného výrobku;
- i) Zajistit oddělení neshodného výrobku do neutrální zóny;
- j) Rozhodne o způsobu vypořádání neshody;
- k) Je-li neshodou reklamacie (pasivní nebo aktivní), postupuje podle dokumentovaného postupu VFP004 „Řízení neshodného produktu“, Q007 „Evidenční list reklamacie“.

10.3 Neustále zlepšování:

Neustálé zlepšování je prováděno v následujících krocích:

- a) Nalezení důvodu pro zlepšení;
- b) Popis současné situace;
- c) Analýza odhalující základní příčiny problému;
- d) Identifikace možných řešení;
- e) Zavedení vybraného řešení;
- f) Hodnocení efektivnosti zvoleného řešení.

Komunikace v oblasti zlepšování je v QMS prováděna pomocí Q010 „Projekt zlepšování“, který je dostupný všem zaměstnancům. Vyplněný formulář předá pracovník svému nadřízenému.

Podrobně je proces zlepšování popsán v VFP006 „Zlepšování“.

11. Seznam příloh:

- Příloha 1 Mapa procesů.
- Příloha 2 Organizační schéma.
- Příloha 3 Popis procesu VFP 008 „Požadavky zákazníka“.
- Příloha 4 Popis procesu VFP 009 „Poskytování služeb – měření hluku“.
- Příloha 5 Popis procesu VFP 010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“.
- Příloha 6 Popis procesu VFP011 „Výroba“.
- Příloha 7 Seznam dokumentů QMS.
- Příloha 8 Matice zodpovědnosti.
- Příloha 9 Rozdělovník.

12. Závěrečná ustanovení:

12.1 Zodpovědnost:

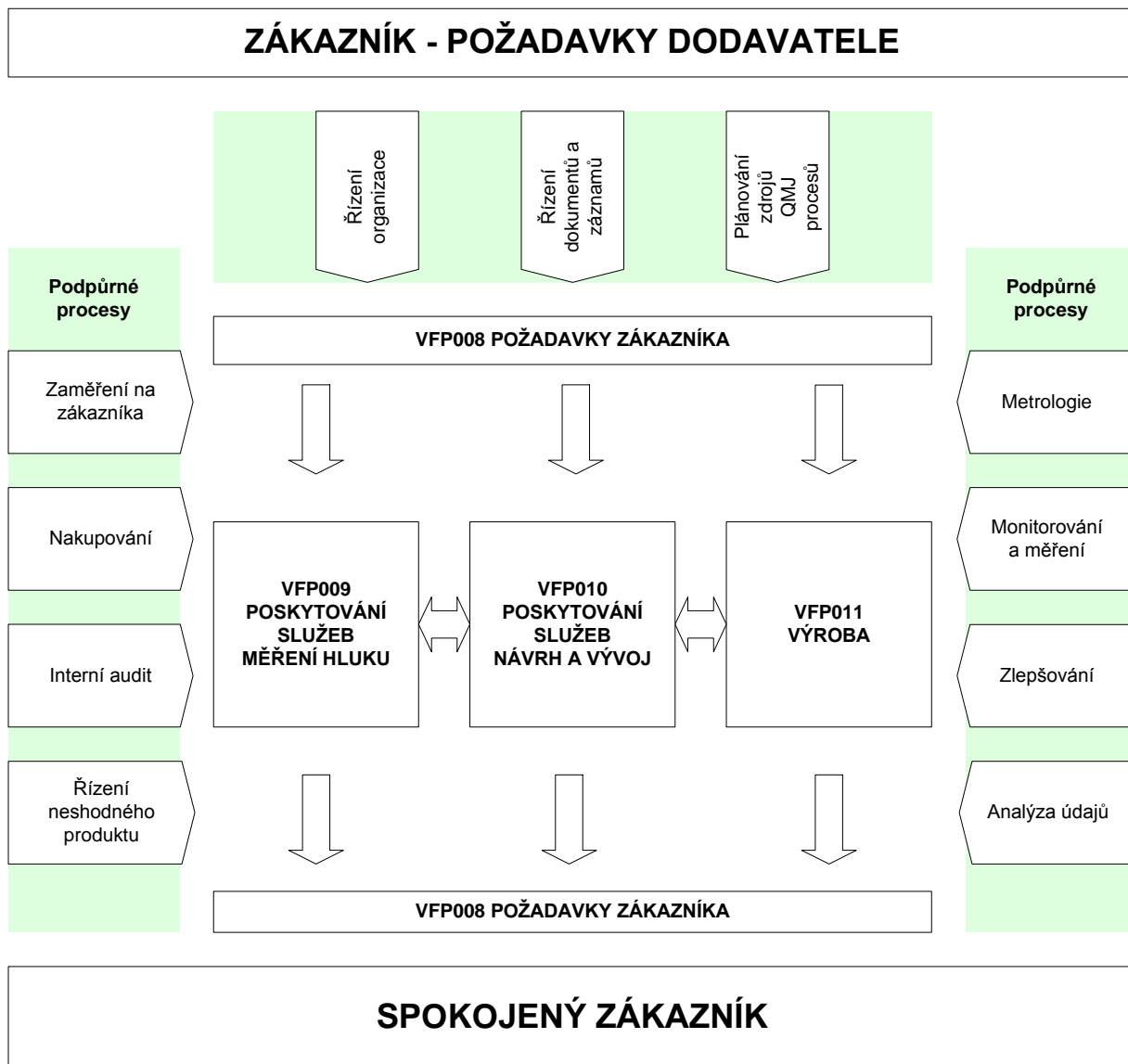
Za zavedení a dodržování této PK odpovídá PMK. Ostatní odpovědnosti uvádí matice zodpovědnosti (příloha 7).

12.2 Kontrola a platnost:

Kontrolou dodržování příručky kvality je pověřen PMK. Tato příručka kvality nabývá účinnosti dnem vydání a platí ve středisku PHA a UHL.



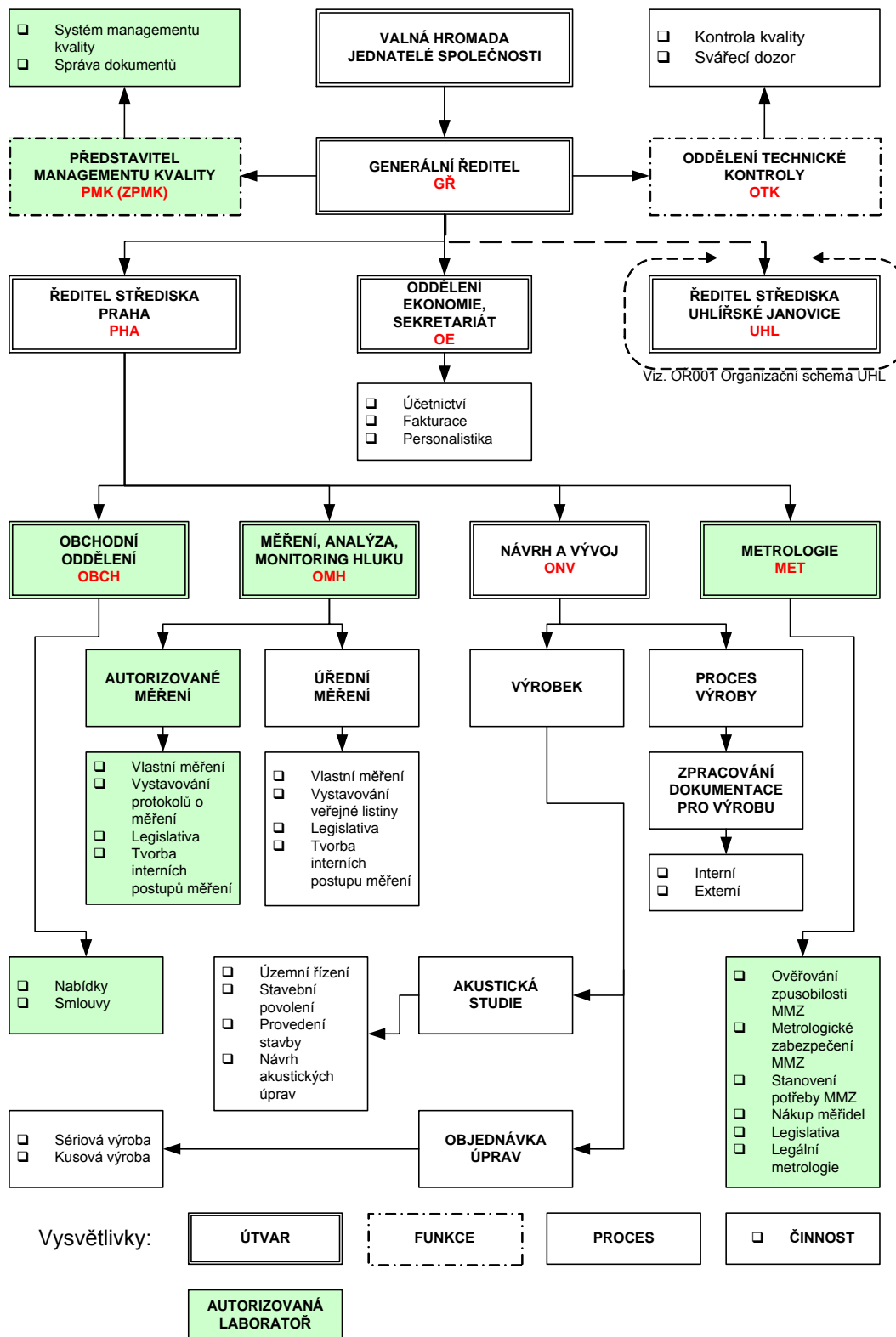
Příloha 1 – Mapa procesů:





Příloha 2 – Organizační schéma PHA:

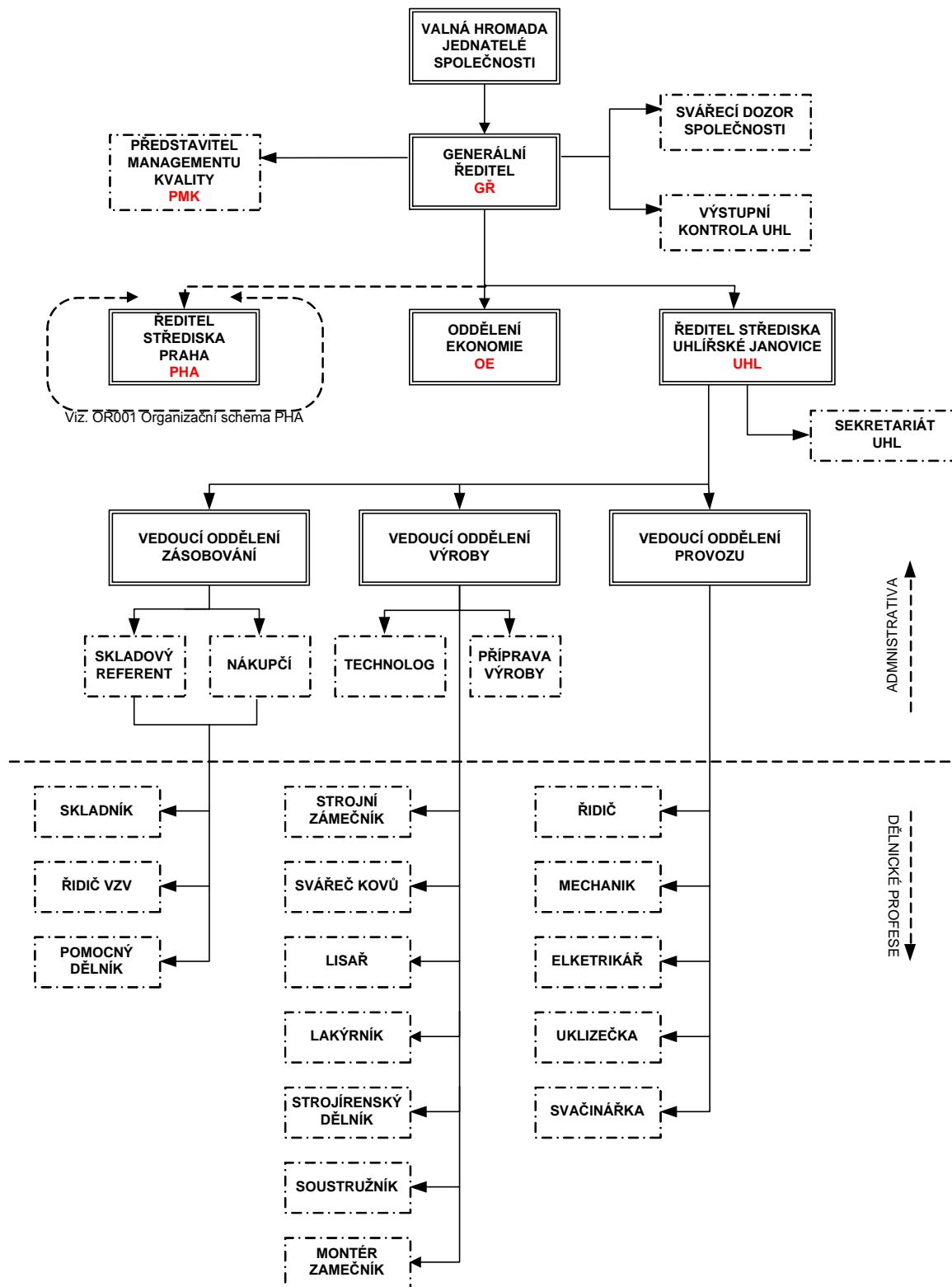
ORGANIZAČNÍ SCHEMA PHA





Příloha 3 – Organizační schéma UHL:

ORGANIZAČNÍ SCHEMA UHL





Příloha 4 – Popis procesu VFP008 „Požadavky zákazníka“:

1	název:	a	VFP008 „Požadavky zákazníka“
2	vlastník procesu:	a	ředitel střediska
3	vstupy pro zahájení procesu:	a	zdroje a vyhodnocení o předběžných požadavcích trhu
		b	poptávka
		c	marketingová studie
		d	stanovení a přidělení zdrojů
		e	požadavky na přidělení investic
		f	databáze dodavatelů/odběratelů BYZNYS
		g	přezkoumání poptávek
		h	nabídka
4	ostatní vstupy:	a	objednávka
		b	VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“.
		c	VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“.
		d	VFP010 „Výroba“.
5	výstupy:	a	uzavření smlouvy, objednávka, potvrzená nabídka
		b	výrobek, produkt
6	prováděné činnosti:	a	VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“.
		b	VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“.
		c	VFP010 „Výroba“.
		d	činnosti související s Mapou procesů – příloha 1
7	zdroje:	a	lidské – referenti obchodních případů
		b	finanční – náklady na provoz
		c	informační – trhy, konkurence, stav ekonomiky apod.
		d	vybavení – SW, HW, infrastruktura
		e	prostředí – přiměřené
8	monitorování a měření	a	VFP007 „Řízení monitorovacích a měřicích zařízení“
		b	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
9	analýza údajů:	a	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
		b	VFP002 „Interní audit“
10	kritéria hodnocení:	a	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
11	dokumentace:	a	PK001 „Příručka kvality“
		b	VFP008 „Požadavky zákazníka“
		c	seznam záznamů dle VFP008 „Požadavky zákazníka“
12	zlepšování:	a	VFP006 „Zlepšování“



Příloha 5 – Popis procesu VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“:

1	název:	a	VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“
2	vlastník procesu:	a	vedoucí oddělení měření hluku
3	vstupy pro zahájení procesu:	a	VFP008 „Požadavky zákazníka“
		b	zákonné předpisy a normy
		c	stanovení a přidělení zdrojů
4	ostatní vstupy:	a	VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“.
5	výstupy:	a	VFP008 „Požadavky zákazníka“
6	prováděné činnosti:	a	VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“
		c	činnosti související s Mapou procesů – příloha 1
7	zdroje:	a	lidské – referenti obchodních případů
		b	finanční – náklady na provoz
		c	informační – trhy, konkurence, stav ekonomiky apod.
		d	vybavení – SW, HW, infrastruktura
		e	prostředí – přiměřené
8	monitorování a měření	a	VFP007 „Řízení monitorovacích a měřicích zařízení“
		b	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
9	analýza údajů:	a	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
		b	VFP002 „Interní audit“
10	kritéria hodnocení:	a	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
11	dokumentace:	a	PK001 „Příručka kvality“
		b	VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“
		c	seznam záznamů dle VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“
12	zlepšování:	a	VFP006 „Zlepšování“



Příloha 6 – Popis procesu VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“:

1	název:	a	VFP010 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“
2	vlastník procesu:	a	vedoucí oddělení návrhu a vývoje
3	vstupy pro zahájení procesu:	a	VFP008 „Požadavky zákazníka“
		b	zákonné předpisy a normy
		c	stanovení a přidělení zdrojů
4	ostatní vstupy:	a	VFP009 „Poskytování služeb – měření hluku“.
5	výstupy:	a	VFP008 „Požadavky zákazníka“
6	prováděné činnosti:	a	VFP009 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“
		c	činnosti související s Mapou procesů – příloha 1
7	zdroje:	a	lidské – referenti obchodních případů
		b	finanční – náklady na provoz
		c	informační – trhy, konkurence, stav ekonomiky apod.
		d	vybavení – SW, HW, infrastruktura
		e	prostředí – přiměřené
8	monitorování a měření	a	VFP007 „Řízení monitorovacích a měřicích zařízení“
		b	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
9	analýza údajů:	a	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
		b	VFP002 „Interní audit“
10	kritéria hodnocení:	a	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
11	dokumentace:	a	PK001 „Příručka kvality“
		b	VFP009 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“
		c	seznam záznamů dle VFP009 „Poskytování služeb – návrh a vývoj“
12	zlepšování:	a	VFP006 „Zlepšování“



Příloha 7 – Popis procesu VFP010 „Výroba“:

1	název:	a	VFP010 „Výroba“
2	vlastník procesu:	a	vedoucí oddělení výroba
3	vstupy pro zahájení procesu:	a	VFP008 „Požadavky zákazníka“
		b	zákonné předpisy a normy
		c	stanovení a přidělení zdrojů
4	ostatní vstupy:	a	VFP009 „Výroba“.
5	výstupy:	a	VFP008 „Požadavky zákazníka“
6	prováděné činnosti:	a	VFP009 „Výroba“
		c	činnosti související s Mapou procesů – příloha 1
7	zdroje:	a	lidské – referenti obchodních případů, kreslič, pracovníci ve výrobě
		b	finanční – náklady na provoz
		c	informační – trhy, konkurence, stav ekonomiky apod.
		d	vybavení – SW, HW, infrastruktura
		e	prostředí – přiměřené
8	monitorování a měření	a	VFP007 „Řízení monitorovacích a měřicích zařízení“
		b	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
9	analýza údajů:	a	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
		b	VFP002 „Interní audit“
10	kritéria hodnocení:	a	VFP005 „Měření, analýza a zlepšování – statistické metody“
11	dokumentace:	a	PK001 „Příručka kvality“
		b	VFP011 „Výroba“
		c	seznam záznamů dle VFP011 „Výroba“
12	zlepšování:	a	VFP006 „Zlepšování“

Příloha 8 – Seznam dokumentů QMS:

Úplný seznam všech dokumentů QMS (PK, OŘ, VFP, ITS a Q) je evidován v centrálním informačním systému BYZNYS v modulu INFORMACÍ, kam mají všichni pracovníci povolený přístup.

V seznamu jsou evidovány pouze platné verze dokumentů a jejich úplné znění. Zodpovědnost za aktualizaci je svěřena PMK.

Dokumenty v tištěné formě jsou archivovány u PMK.



Příloha 9 – Matice odpovědnosti:

oddělení/osoby zodpovídající za články normy	zodpovídá [spolupracuje]	článek normy
Kontext organizace	PMK	4
Vedení	ŘS	5
Politika kvality.	PMK (ŘS)	5.2
Plánování.	PMK (ŘS)	6
Podpora	OE (OŘ) (PMK)	7
Provoz	OMH, ONV	8
Hodnocení výkonnosti	PMK (IA)	9
Přezkoumání systému managementu	PMK	9.3
Zlepšování.	PMK (IA)	10
Zavedení a dodržování PK001 „Příručka kvality“	PMK	

Poznámka:

Normou se rozumí ČSN EN ISO 9001:2016 Systémy managementu kvality – Požadavky.

Příloha 10 – Rozdělovník:

číslo výtisku	popis	uloženo	zodpovídá	podpis	datum
0	matrice	PHA	PMK		
1	kopie	SZÚ			
2					
3					
4					
5					