



# PŘÍRUČKA KVALITY

## FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.

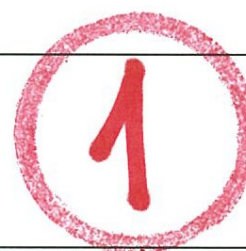
Datum počátku platnosti: 1.7.2011

Zpracoval:

Ing. Miroslav Kolář

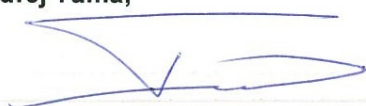


Číslo výtisku:



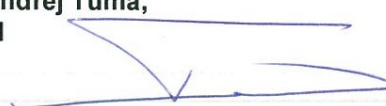
Přezkoumal:

Ing. Ondřej Tůma,  
ředitel



Schválil:

Ing. Ondřej Tůma,  
ředitel



Tato Příručka kvality je výhradně duševním vlastnictvím FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. Vávrovická 275/89, 747 07 Opava – Vávrovice. Provádění neřízených kopií Příručky kvality (nepodléhajících revizí) a postupování třetím osobám může být uskutečněno jen se souhlasem představitele managementu pro systém integrovaného managementu.

**REVIZNÍ LIST**

REVIZE	ČÍSLO REVID. STRANY	POZNÁMKA (POPIS, DŮVOD ZMĚNY, APOD.)	PLATNOST OD
0	CELÁ PJ	<b>3. VYDÁNÍ PŘÍRUČKY KVALITY</b> z důvodu celkové aktualizace dokumentu	1.7.2008
		<b>4. vydání Příručky kvality</b> – požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009	1.8.2009
		<b>5. vydání Příručky kvality</b> – aktualizace před zadání textu k překladu pro zahraniční zákazníci	1.7.2011

## 1.0 OBSAH

### KAPITOLA

---

- Titulní strana
- Úvod
- 1.0 Obsah
- 2.0 Příručka kvality
- 3.0 Termíny a definice.
- 4.0 Systém managementu kvality
- 5.0 Odpovědnost managementu
- 6.0 Management zdrojů
- 7.0 Realizace produktu
- 8.0 Měření, analýza a zlepšování
- 9.0 Přílohy PK

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>4 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	-------------------------------

## 1. ÚVOD

Obsah:

- 1.1 Úvod
- 1.2 Účel
- 1.3 Oblast platnosti
- 1.4 Presentace organizace
- 1.5 Filosofie kvality, politika a cíle kvality

### 1.1 Úvod

Moderní technologie výroby a poskytování služeb, výroby a služby vysoké kvalitativní úrovně i odborně kvalifikovaný pracovní kolektiv s dlouholetou praxí jsou věrnými průvodci organizace FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. Přístupem k zákazníkovi a ochotou k plnění jeho požadavků a potřeb je zárukou kvantitativně i kvalitativně obstát v tržním hospodářském systému v tuzemsku i v zahraničí. Tento moderní strojírenský podnik byl založen v roce 1991 jako společnost s ručením omezeným.

V roce 1998 umožnila dynamika růstu jeho přeměnu na akciovou společnost s několika divizemi. Divize STROJÍRNA byla jednou z nich. V roce 2008 pak se jednotlivé divize téměř zcela ekonomicky i organizačně osamostatnily.

Z Divize STROJÍRNA byla vytvořena nová společnost, která je zapsána jako samostatná právnická osoba registrací u Obchodního soudu v Ostravě jako FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. , IČO 27852954 a která samostatně funguje od 1.1.2009.

FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. sídlí na ulici Vávrovická 275/89, Opava 7 – Vávrovice a má ve své podnikatelské aktivitě následující činnosti s živnostenskými oprávněními:

- zámečnictví
- kovoobrábění
- stavba strojů s mechanickým pohonem
- koupě zboží za účelem dalšího prodeje a prodej

Předmětem systému managementu kvality je specifikace požadavků, kterými FERRAM STROJÍRNA s.r.o (dále jen FS) prokazuje svoji schopnost trvale poskytovat produkty, které splňují požadavky zákazníka a příslušné požadavky předpisů a aplikuje efektivně tento systém včetně procesů pro neustálé zlepšování SMK k spokojenosti zákazníka.

Vedení FS plní rovněž požadavky směřující k ochraně životního prostředí. Tyto požadavky vycházejí z normy ČSN EN ISO 14001:2005 Systém environmentálního managementu. Oba tyto systémy jsou pojaty do systému integrovaného managementu, jak je popsáno v dalších článcích Příručky kvality, v Příručce environmentálního managementu a v ostatní dokumentaci Systému integrovaného managementu.

Vedení FS klade důraz na spokojenost zákazníka při zajišťování výše popsaných činností. Významně jsou zde propojeny vývoj i progresivní technologie, technická kvalita výrobků i partnerský vztah k zákazníkovi. To umožňuje rychle reagovat na všechny nové požadavky, které jsou zákazníkem na zakázku kladeny. Stroje a zařízení vyrobené FS pracují spolehlivě v mnoha evropských zemích. Trvalá pozornost je věnována kvalitě produktů a zvyšování kvalifikace pracovníků v souladu s požadavky mezinárodních norem pro tuto oblast. Z těchto důvodů bylo rozhodnuto, že v FS bude zaveden a zlepšován systém managementu kvality podle normy ČSN EN ISO 9001 revidované v roce 2009.

V popředí strategie a cílů FS je kvalita produktů a procesů, která je předpokladem pro získání a udržení spokojenosti našich zákazníků, zárukou úspěchu a dlouholeté prosperity FS.

Systém managementu kvality v FS zabezpečuje :

- respektování a plnění všech zákazníkem specifikovaných požadavků,
- nasazování kvalifikovaných a periodicky školených pracovníků k výkonu práce,
- vysokou úroveň užitečných vlastností produktů a služeb deklarovanou certifikací produktů,

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>5 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	-------------------------------

- vytváření materiálových a pracovních zdrojů potřebných pro systém managementu kvality jako prostředku pro zdokonalování výrobního procesu a služeb.

Funkční systém managementu kvality a jeho uplatňování na všech úrovních řízení FS je zárukou kvality všech procesů, tedy i parametrů finálního produktu, výrobku a služeb.

Tato Příručka kvality je pro naše zákazníky servisním dokumentem za účelem jejich seznámení se základními pravidly aplikace ČSN EN ISO 9001:2009 v podmínkách FS.

Pro všechny pracovníky FERRAM STROJÍRNA, s.r.o slouží Příručka kvality jako trvalý návod pro každodenní řídicí práci, pro respektování pravomocí, odpovědností, zabezpečování kvality a vzájemné součinnosti v oblasti řízení.

## 1.2 Účel

Účelem této Příručky kvality je poskytnout informace o systému managementu kvality FS všem našim zákazníkům. Současně slouží pracovníkům FS jako platný podklad pro řízení SIM v FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.

## 1.3 Oblast platnosti

Systém managementu kvality je uplatňován pro celý rozsah procesů a činností v FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.

Příručka kvality má platnost v rámci FS pro všechny její úseky. FS je do systému managementu kvality začleněna jako celek. Struktura FS a jejích úseků je uvedena v Organizačním schématu FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. Na schématu je také provedeno označení systému managementu kvality tzn. všech úseků, které mají vliv na systém managementu kvality FS a specifických funkcí k zajištění SMK.

## 1.4 Prezentace FERRAM STROJÍRNA, s.r.o

FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. provádí produkty, dodávky, omezeně i montážní práce a související služby převážně v oblasti výroby ocelových konstrukcí, zámečnických výrobků, strojů s mechanickým pohonem vyráběných podle dokumentace zákazníka a také z výstupů vlastního vývoje a výzkumu zvláště pro důlní, hutní a energetický průmysl a všude tam, kde se staví, opravují, rekonstruují či modernizují technologická zařízení nebo ocelové konstrukce. Činnost je zaměřena na výrobu, vývoj a výzkum, zčásti i montáž zejména nových zařízení, opravy a rekonstrukce již používaných zařízení, odstraňování havarijních stavů a to vždy pokud možno s ohledem na komplexní řešení požadavků zákazníka.

FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. si je vědoma závazků a odpovědnosti vůči zákazníkům a proto udržuje a zlepšuje plně funkční systém managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001:2009, který zaručuje zákazníkovi, že produkt, výrobek, služba je vyráběn za řízených podmínek a konečná kvalita odpovídá požadavkům a očekáváním zákazníka.

FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. disponuje odbornými úseky, které udržují a zlepšují systém managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001:2009. Předmětem podnikání je:

- analýza a příprava zakázky
- realizace zakázky
- marketing
- servisní a obslužné činnosti

Činnost v FS je řízena platnými dokumenty - Organizačním řádem, Pracovním řádem a Kompetenčním řádem, které jsou dostupné všem pracovníkům.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>6 z 53</b> <b>5</b>
---	-------------------------	--	---------------------------

Zajišťování přípravy a realizace zakázek v oblasti výroby se opírá o tyto organizační úseky FS:

#### Obchodně-technický (OTÚ)

Obchodně-technický úsek zabezpečuje činnosti týkající se obchodní činnosti, cenové politiky a ekonomiky FS.

Obchodně-technický úsek zabezpečuje pro zakázky i ostatní činnosti FS související s obchodní činností, smluvní vztahy se zákazníkem i dodavatelem, vede zakázkovou komisi při rozhodování o přijetí poptávky, o přípravě zakázek, zhotovování nabídek a organizování příslušných výběrových řízení. Je nositelem vypracování návrhu smluv s využitím podkladů technické a cenové stránky z technických a realizačních úseků.

Ověřuje bonitu zákazníků a provádí finanční politiku. Každý její pracovník vykonává marketingovou činnost, přičemž se opírá o marketingové cíle vycházejících především z finančního plánu, strategických cílů a programu rozvoje podnikání.

Obchodně-technický úsek získává a eviduje poptávky, připravuje podklady pro rozhodnutí vedení FS k přijetí poptávek a vypracování nabídek, zabezpečuje tvorbu nabídek jak v technické tak i finanční a cenové oblasti na obstarané poptávky v součinnosti s realizačními úseky a obchodem. U získaných zakázek provádí přípravu k jejich realizaci. Spolupracuje při stanovování dodavatelského systému a výběru uchazečů.

FS, vede databanku cen, spolupracuje při vytváření seznamu způsobilých dodavatelů. Sleduje poptávky na veřejné soutěže a předkládá návrhy na účast FS ve veřejných soutěžích.

Dále se zaměřuje na technickou dokumentaci, její prověřování v případech, kdy je předmětem podkladů dodaných od zákazníka, tvoří konstrukční dokumentaci pro přípravu a realizaci zakázky, vypracovává technologické postupy. V úseku se provádí dokumentační činnosti související s potřebou vývoje nových produktů. Zaujímá stanoviska k technickému řešení zakázky ve stadiu nabídky, výběru dodavatelů i realizace zakázky, ohodnocuje časovou náročnost a nákladovost zakázky. Vyjadřuje se k termínům plnění, k potřebě materiálů na zakázku.

#### Úsek řízení kvality (ÚŘK):

Úsek ÚŘK zajišťuje úkoly související s udržováním a zlepšováním systému managementu kvality, hlavně pak s tvorbou, vydáváním a distribucí dokumentace systému managementu kvality a jejich změn, kontrolou dodržování zásad systému managementu kvality popsaných v této řízené dokumentaci. Zabezpečuje udržování postupů v aktualizovaném stavu a jejich distribuci. Spolupracuje při zajišťování certifikačních a dozorových auditů systému managementu kvality, zajišťuje součinnost s interními auditory a ověřování i zlepšování výkonnosti systému managementu kvality. Společně s vedením FS sleduje, aktualizuje a odpovídá za soulad činností FS platnými právními předpisy. Vedoucí tohoto úseku je představitelem managementu pro Systém integrovaného managementu.

Inspektoři kvality, kteří jsou součástí úseku, se zaměřují na veškeré kontrolní činnosti související s realizací zakázek s výrazným důrazem na kontrolu mezioperační, svářečských prací a doprovodnou průvodní dokumentaci až k cílové kontrole hotového produktu.

Tento úsek také zabezpečuje dodavatelské služby v oblasti speciální kontrolní a zkušební techniky. Pečuje rovněž o energetické hospodářství.

#### Výrobní úsek (VÚ):

Náplní výrobního úseku je realizace zakázky podle požadavku zákazníka jak po stránce věcné, kvality, termínové i cenové a užitných vlastností produktu. Zajišťuje podle potřeby i externí dodavatelské služby v rámci výrobní kooperace pro zhotovení zakázky v případech, kdy buď z kapacitních důvodů nebo chybějícího strojového parku vznikne taková potřeba. Při své činnosti dbá

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>7 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	-------------------------------

na dodržování podkladů z přípravy zakázky a stanovených normových hodnot a norem. Obhospodařuje nářadí a měřidla, provádí zásobovací činnosti materiálů pro zakázky. Zabezpečuje agendu Seznamu způsobilých dodavatelů. Zajišťuje údržbu a opravy zařízení v FS, má pod správou odpadové hospodářství a dopravu. Monitoruje a analyzuje své činnosti a provádí vyhodnocování metrik vztahujících se k jimi vytvářeným produktům.

Organizačním útvarem v VÚ je také skladové hospodářství pro celou FS, pro potřeby skladování zařízení, materiálů a hmot. Provádí skladovací činnost a výdej nářadí pro středisko, skladuje subdodávky pro realizaci zakázek zabezpečovaných FS. Dopravuje skladované zařízení a materiály podle požadavků výroby a obrobny. Zabezpečuje ochranné pracovní prostředky pro FS a dodavatelské služby v oblasti BOZP. Zabezpečuje vytížení skladovacích prostor, ploch, zdvihacích a dopravních mechanismů včetně jejich údržby a oprav.

#### Úsek nákup a prodej (ÚNP):

Zabezpečuje zejména nákup potřebných vstupních materiálů pro zabezpečení veškeré výroby podle podkladů OTÚ. Přitom nákup řídí s ohledem na ekonomiku nákupu. K tomu ve odpovídajícím rozsahu využívá výběrových řízení dodavatelů.

### **1.5 Filosofie kvality, politika a cíle SMK**

FS klade důraz na každodenní pečlivou a kvalitní práci jednotlivých pracovníků na všech úrovních řízení. Součástí této činnosti je snaha v maximální míře vyhovět požadavkům zákazníka tak, aby se spokojený zákazník vrátil. Podnikatelská filosofie FS je založena na rozšiřování kompletačních činností ve shodě s dnešními i výhledovými potřebami zákazníků. K dosažení tohoto záměru je třeba udržet příznivé hodnocení organizace na trhu, zlepšovat její flexibilitu a dodávat produkty v kvalitě odpovídající požadavkům a očekávání zákazníka. Tato filosofie je zakotvena ve funkčním systému managementu kvality, který se upravuje podle požadavků revidovaných norem.

První certifikát podle ČSN EN ISO 9001 byl Divizi STROJÍRNA udělen na základě výsledku certifikačního auditu, provedeného certifikační organizací QUALIFORM, a.s. Brno dne 30. listopadu 2001.

<b>CERTIFIKÁT SYSTÉMU JAKOSTI</b> <b>č. S-272/2001</b>
---

Následně je certifikát v návaznosti na skončenou platnost pravidelně obnovován.

Výchozím dokumentem SIM je Politika kvality, vyhlášená vedením FS k prokazování kvality.

**POLITIKA KVALITY**

Vedení FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. prostřednictvím této politiky kvality stanovuje rozhodující záměry a zásady, které jsou realizovány v naší organizaci pro zajišťování soustavného plnění požadavků a očekávání našich zákazníků a neustálého zlepšování výkonnosti našeho systému managementu kvality.

# POLITIKA KVALITY

## FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.

Vedení FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. prostřednictvím této politiky kvality stanovuje **rozhodující zásady a záměry**, které jsou realizovány pro zajišťování soustavného plnění požadavků a očekávání našich zákazníků a pro neustálé zlepšování výkonnosti systému managementu kvality.

**Zaměření na zákazníky**

- Poznávání a analyzování současných i budoucích potřeb a očekávání našich zákazníků
- Monitorování a hodnocení úrovně spokojenosti našich zákazníků s dodávanými produkty
- Prokazovatelný systém managementu kvality respektující náročnost našich zákazníků

**Vedení a řízení lidí**

- Definování strategických záměrů a cílů a jejich sdělování pracovníkům FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.
- Vytváření pracovního prostředí, které pozitivně ovlivňuje plnění požadavků na kvalitu a současně dosahování záměrů a cílů vyhlášených vedením FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.

**Zapojení lidí**

- Využívání znalostí, schopností a dovedností pracovníků FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. pro řízení procesů a pro vykonávání pracovních činností
- Rozvíjení úrovně odborné způsobilosti pracovníků
- Hodnocení výkonnosti, uznávání osobního přístupu a přínosu pracovníků FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.

**Procesní přístup**

- Definování odpovědností, pravomocí a přechodových míst pro účinné a efektivní řízení a provádění procesů
- Uplatňování a neustálé zlepšování procesů pro plnění požadavků našich zákazníků
- Plánování a zajišťování dostupnosti zdrojů potřebných pro provádění procesů

**Systémový přístup k managementu**

- Uplatňování a rozvíjení systému managementu kvality dle ustanovení normy ČSN EN ISO 9001:2009 na všech úrovních řízení FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.
- Zajišťování součinnosti pracovníků pro efektivní plnění všech požadavků zákazníků FERRAM STROJÍRNA, s.r.o. i záměrů a cílů vyhlášených vedením FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.

**Neustálé zlepšování**

- Provádění analýzy monitorovaných údajů a získaných objektivních informací
- Analyzování příčin nežádoucích stavů a včasné přijímání opatření pro zlepšování kvality
- Využívání informací a podnětů ke zlepšování výkonnosti a efektivnosti procesů

**Přístup k rozhodování zakládající se na faktech**

- Monitorování funkce procesů a hodnocení výkonnosti procesů
- Monitorování a hodnocení konkurence a produktů na trhu
- Uplatňování týmové práce pro rozhodování a řešení problematiky kvality

**Vzájemně prospěšné dodavatelské vztahy**

- Monitorování výkonnosti a hodnocení způsobilosti našich dodavatelů
- Vytváření a udržování vzájemně prospěšných vztahů s našimi dodavateli

V Opavě dne 1. června 2009

Ing. Roman Šťastný,  
ředitel FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.

Politika kvality a Environmentální politika byly po schválení ředitelem a vyhlášení předloženy pracovníkům k seznámení.



	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>9 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	-------------------------------

## 2.0 PŘÍRUČKA KVALITY(PK)

### Obsah:

- 2.1 Všeobecně
- 2.2 Číslování a označování kapitol, stran a revizí a změn PK
- 2.3 Schvalování PK
- 2.4 Aktualizace PK
- 2.5 Distribuce PK a jejich změn

Příručka kvality FS popisuje systém managementu kvality a je určena především:

- pracovníkům FS pro udržování a zlepšování systému managementu kvality,
- vedení FS pro přezkoumání managementu,
- zákazníkům pro posílení důvěry v kvalitu vyráběných produktů a služeb,
- certifikační organizaci.

### 2.1 Všeobecně

PK je hlavním dokumentem v systému managementu kvality v FS dle ČSN EN ISO 9001:2009. Slouží jako trvalý, avšak vyvíjející se podklad pro udržování a jeho další rozvoj. PK je řízený dokument. Jsou zde definovány zásady, postupy a systémová opatření pro management kvality ve všech fázích od tvorby návrhu až po servis s cílem zabránit vzniku neshod a tím zajistit vysokou kvalitu poskytovaných služeb. PK je závazná pro všechny pracovníky FS zařazené do SIM.

### 2.2 Číslování a označování kapitol, stran a revizí a změn PK

PK Je rozdělena do Úvodu a Kapitol. Kapitoly jsou označeny číslem revize. Označení stran PK je složeno z aktuální stránky a celkového počtu stran.

Čísla revizí jsou uváděna na každé straně kapitoly a souhrnně v kapitole 1.0 Obsah. Titulní strana a kapitola 1.0 Obsah jsou měněny při každé změně PK. Revize PK jsou prováděny po kapitolách a jsou vždy doprovázeny revidovanou kapitolou 1.0 Obsah. Číslo revize jednotlivé kapitoly a datum počátku platnosti jsou uvedeny v kapitole 1.0 Obsah. Každý revidovaný odstavec nebo část Příručky kvality se odliší podle technických možností použitého textového editoru (obvykle nové texty podtržením, odstraňované texty přeškrtnutím). V konečném vydání jsou nové texty vedeny tučně. V případě provedení revize textu kapitoly je vydána revize všech stran kapitoly. V případě celkové revize (revize více jak poloviny kapitol PK) je zpracována nová změna PK. U nové změny jsou všechny kapitoly v revizi nula (0). Nové vydání se odlišuje datem na titulní stránce.

### 2.3 Schvalování PK

Schválení PK vedením FS je doloženo v bodě 1.1 kapitoly 1.0 Obsah datem a podpisem oprávněného zástupce FS. Revize PK je zajišťována představitelem managementu pro SIM, zpracována pověřeným pracovníkem, kontrolována a schvalována vedením FS.

### 2.4 Aktualizace PK

Revize PK může být vyvolána v případech:

- novým vydáním normy ČSN EN ISO 9001:2009
- podle požadavků nápravných opatření a preventivních opatření

- v případě jiných okolností, které mají vliv na management kvality popsany v této PK, jako např. organizační změna, změna odpovědnosti, vyhodnocení, analýzy a zlepšování procesů v organizaci. Termín revize PK je stanoven na jednání vedení FS dle důležitosti požadované změny. Za udržování správného revizního stavu je odpovědný představitel managementu pro SIM.

## 2.5 Distribuce PK

PK a její revize musí být řízeny a distribuovány v souladu s požadavky článku 4.2.3 Řízení dokumentů. Příjem PK a jejich revizí musí být potvrzen uživatelem v rozdělovníku dokumentu při osobním předání. Distribuci PK a revizí provádí pracovník pověřený řízením kvality, který rovněž odpovídá za odstranění neplatné PK.

Řízené výtisky PK jsou výtisky, které jsou předány v písemné nebo datové verzi určeným pracovníkům FS dle rozdělovníku proti podpisu.

Každá tištěná PK musí mít své číslo výtisku. Neevidované výtisky PK jsou ty, u nichž nejsou prováděny následné revize. Neevidované PK mohou být poskytovány zákazníkům na základě schválení představitel managementu pro SIM a musí být označeny „INFORMATIVNÍ“

## 3.0 ZKRATKY, TERMÍNY, DEFINICE

### Obsah:

- 3.1. Zkratky SIM
- 3.2. Termíny a definice SIM

### 3.1 Zkratky SIM

V Příručce kvality a veškeré další dokumentaci systému managementu kvality je použita systémová soustava zkratk, která je uvedena v příloze **PK12**. Tato soustava zkratk se opakuje ve všech dalších dokumentovaných postupech SIM.

### 3.2 Termíny a definice SMK

V Příručce kvality a veškeré další dokumentaci systému integrovaného managementu jsou systémově použity termíny a definice vycházející z ČSN EN ISO 9000:2006, ČSN EN ISO 14001:2005 a účelu pro něž je podkladová dokumentace zpracována. Významy termínů a definic v rozsahu zde potřebném jsou uvedeny v příloze **PK13**. Tyto definice jsou uvedeny v celé soustavě dokumentace pouze v této příloze a v jednotlivých dokumentech SMK se neopakují. V nich jsou uvedeny pouze specifické definice vztahující se pouze k příslušnému dokumentovanému procesu.

## 4.0 SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY

### Obsah:

- 4.1. Všeobecné požadavky
- 4.2. Požadavky na dokumentaci
- 4.3. Související předpisy

### 4.1 Všeobecné požadavky

FS v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009 vytváří, dokumentuje, uplatňuje a udržuje systém managementu kvality a neustále zlepšuje jeho výkonnost. Přijetí systému managementu kvality je strategickým rozhodnutím organizace. Uplatnění systému managementu

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>11 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

kvality je ovlivňováno měnícími se podmínkami, potřebami, konkrétními cíli a poskytovanými výrobky a službami, používanými procesy i strukturou .

FERRAM STROJÍRNA s.r.o

- a) identifikuje procesy potřebné pro systém managementu kvality a pro jejich aplikaci v celé FS,
- b) určuje posloupnost a vzájemné působení těchto procesů,
- c) určuje kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů,
- d) zajišťuje dostupnost zdrojů a informací nezbytných pro podporu fungování těchto procesů a pro jejich monitorování,
- e) monitoruje, měří a analyzuje tyto procesy, a
- f) uplatňuje opatření nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů.

FS tyto procesy řídí v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009. Má dále za úkol:

- prokazatelně zabezpečovat shodu výsledků realizovaných obchodních případů (OP) se stanovenými požadavky ve všech fázích a shodu poskytovaných služeb se stanovenými požadavky a to od poptávky až po dodávku
- co možná nejdříve zjistit nedostatky, přijímat opatření zamezující opakování nedostatků
- trvale ověřovat účinnost opatření k zabezpečování kvality a dle potřeby je upřesňovat a doplňovat
- stanovit potřeby a zajistit zdroje.

Jestliže se organizace rozhodne pro outsourcing jakéhokoliv procesu, který má vliv na shodu produktu s požadavky, musí takovéto procesy řídit.

*Poznámka: Proces zajišťovaný pomocí outsourcingu je proces, který je nezbytný pro systém managementu kvality, ale bylo zvoleno jeho zabezpečení stranou, která je vzhledem organizaci externí*

Outsourcing je uplatněn u:

nákup ostatních služeb:

- školící a vzdělávací služby
- právní poradenství (viz PPH 3.2, PPH 3.3, PPH 3.4)
- revizní činnost (viz Organizační řád)
- zkušební laboratoře
- služby v oblasti BOZP a PO

Za řízení těchto procesů, zajišťovaných třetí stranou odpovídají příslušní nositelé procesů, stanovení v jednotlivých postupech. Nositel procesu ověřuje a kontroluje způsobilost externího dodavatele.

Řízení FS zahrnuje management kvality společně s dalšími disciplinami managementu. Pro zabezpečování výkonnosti jsou uplatňovány následující zásady:

#### **Zaměření na zákazníka**

Vedení FS zajišťuje, že jsou přenášeny požadavky zákazníka a tyto jsou plněny tak, aby byla zvyšována jeho spokojenost. (dále viz 7.2.1 a 8.2.1 )

#### **Vedení a řízení lidí**

Vedoucí vyhodnocují schopnosti svých pracovníků a možnosti jejich uplatnění, vytvářejí prostředí pro jejich zapojení do plnění cílů FS a Politiky kvality a Environmentální politiky.

#### **Zapojení lidí**

Vedeme pracovníky k využívání všech jejich schopností a dovedností ve prospěch organizace, pro uspokojení z vlastní práce a profesní růst.

Trvalé vzdělávání pracovníků je zajišťováno na všech úrovních řízení.

#### **Procesní přístup**

Pro zjednodušování a zefektivňování činností v FS využíváme metod procesního řízení.

#### **Systémový přístup k managementu**

Na základě strategie FS jsou vytvářeny podmínky pro zdokonalování plánování a projektování vzájemně provázaných procesů a cílů až na úroveň každého pracovníka.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana č:	12 z 53
		Vydání:	5
		Změna str. č.	

### Neustálé zlepšování

Zaváděním nových metod pro plánování, vykonávání a kontrolu všech potřebných činností a přijímáním přiměřených opatření jsou realizovány v praxi principy neustálého zlepšování.

### Přístup k rozhodování zakládající se na faktech

Zkvalitňujeme procesy rozhodování správnou volbou metod pro sběr, měření, analýzu a vyhodnocování dat a informací a zvyšováním způsobilosti pracovníků tyto metody aplikovat.

### Budování vzájemných prospěšných dodavatelských vztahů

Posilujeme princip partnerství ve vztazích ke klíčovým dodavatelům a zákazníkům, založený na důvěře, komunikaci a sdílených hodnotách a informacích. Je využíváno také zapojení do Sdružení výrobců důlních technologií a Hospodářské komory.

**Procesní struktura** – popis procesu a procesní struktura organizace je popsána v jednotlivých částech dokumentace SMK. Celková struktura procesů řídicích, hlavních a podpůrných je uvedena v následující tabulce. Členění na procesy dílčí je popsáno v přílohách **PK10 - Mapa procesů a PK11 - Karty procesů hlavních, řídicích, podpůrných a dílčích.**

**Procesy, které nejsou zahrnuty v samostatných částech dokumentace 2. a 3. úrovně jsou popsány přímo v této Příručce kvality.**

Plánovací a řídicí procesy / procesně vedené činnosti	Hlavní procesy Procesy realizace produktů	Monitorovací a podpůrné procesy / procesně vedené činnosti
	<b>ZÁKAZNÍCI</b>	
Strategické podnikatelské záměry PK1	Marketing (zákazníci, právní předpisy) <b>Obchodní vztahy</b> <b>DPH 3.1.</b>	Monitorování spokojenosti zákazníků DPH 3.3.-3.6.
Politika kvality PK1	<b>Nákup</b> <b>DPH 3.2.</b>	Monitorování a měření procesů realizace produktů DPH 3.3.-3.6.
PLÁNOVÁNÍ - cíle kvality - plánování procesů PK1	<b>Řízení konstrukční a technologické dokumentace</b> <b>DPH 3.3.</b>	Řízení neshodného produktu DPŘ 2.2
Stanovení struktury SMK, povinností, odpovědnosti a pravomoci PK1	<b>Řízení návrhu nového výrobku</b> <b>DPH 3.4.</b>	Interní audity DPŘ 2.2.
<b>Tvorba a změny dokument. postupů</b> <b>DPŘ 2.0</b>	Plánování realizace produktů PK1	Externí audity dodavatelů DPŘ 2.2.
Přezkoumání managementu PK1	Výroba, poskytování služby <b>Řízení výrobního procesu</b> <b>DPH 3.6.</b>	Analýza dat DPŘ 2.2.
Plánování zdrojů - stanovení zdrojů - přidělování zdrojů PK1	Dodávání, montáž, servis PK1, DPH 3.3.-3.6	Personalistika a výcvik pracovníků PK1, DPŘ 2.2
Řízení zdrojů, monitorování zdrojů PK1	Zacházení s majetkem zákazníka PK1	<b>Zabezpečování metrologie</b> <b>DPŘ 2.3.</b>
	<b>ZÁKAZNÍCI</b>	

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>13 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

## 4.2 Požadavky na dokumentaci

### 4.2.1 Všeobecně

**Dokumentace systému managementu kvality** je rozšířena ve smyslu požadavků normy ČSN EN ISO 14001:2005 na dokumentaci systému integrovaného managementu a obsahuje:

- a) dokumentované prohlášení o politice kvality a o cílech kvality
- b) příručku kvality
- c) dokumentované postupy systému integrovaného managementu (společné pro celý systém integrovaného managementu zahrnující dokumentaci i pro EMS),
- d) dokumenty potřebné pro zajištění efektivního plánování, fungování a řízení svých procesů
- e) záznamy požadované normou ČSN EN ISO 9001:2009 a ČSN EN ISO 14001:2005 .

**Dokumentace EMS** obsahuje Příručku environmentálního managementu, v níž je specifikována samostatná dokumentace pro EMS a odkazy na Příručku kvality a společné pojednání pro systém integrovaného managementu. Obdobně jako je tomu u SMK, je u EMS postupováno v řízení záznamů, plánování, komunikaci, měření a monitorování, řízení neshod, nápravných a preventivních opatření, auditech a přezkoumání.

Struktura environmentálního managementu, jeho odpovědnost a pravomoci jsou uvedeny v Příručce environmentálního managementu (PEMS). Pro systém integrovaného managementu (SIM) je jmenován představitel managementu pro systém integrovaného managementu vedoucí ÚŘK formou řídicí normy FS.

### 4.2.2 Příručka kvality a další dokumentace

#### 4.2.2.1 Dokument první úrovně – Příručka kvality zahrnuje:

- a) oblast použití systému managementu kvality, včetně podrobností o jakýchkoli vyloučeních a jejich zdůvodnění,
- b) dokumentované postupy vytvořené pro systém integrovaného managementu a odkazy na další postupy – viz 4.2.2.2,
- c) popis vzájemného působení mezi procesy systému managementu kvality a EMS.

PK dále popisuje, jakým způsobem FS zajišťuje kritéria systémové normy a formuluje základní odpovědnosti a pravomoci vedení FS, vedoucích úseků, auditorů, středního managementu, profesních pracovníků a představitel managementu pro SIM. Definuje Politiku kvality, rozsah sortimentu výroby a služeb, činností jednotlivých úseků na které se systém integrovaného managementu vztahuje.

V „Registru právních předpisů a jiných požadavků“ jsou dále vedeny odkazy na obecně platné předpisy, jejichž uvedení v tomto registru nahrazuje jejich zpracování ve vlastní organizaci.

Příručka kvality FS i ostatní dokumentace vztahující se k řízení SIM jsou řízené dokumenty, s kterými jsou prokazatelně seznámeni všichni pracovníci FS.

Seznam celkové dokumentace systému integrovaného managementu je uveden v příloze P203 - Struktura dokumentace v DPR 2.0. Tvorba a změny dokumentovaných postupů.

Do dokumentace první úrovně spadá také Organizačním řád, Pracovní řád, Kompetenční řád a Mzdový řád. S jejich obsahem jsou v rozsahu, odpovídajícím pracovnímu zařazení, prokazatelně seznámeni všichni pracovníci FS.

#### 4.2.2.2 Dokumenty druhé úrovně

- Dokumentované postupy řídicí - DPR
- Dokumentované postupy environmentu - DPE
- Řídicí normy FS (zveřejněny na intranetu FS).
- Registr právních předpisů a jiných požadavků systému integrovaného managementu
- Registr environmentálních aspektů

V dokumentech jsou organizací stanovené postupy systému integrovaného managementu společně se stanovením odpovědností za jejich provádění, které jsou potřebné pro zajištění efektivního plánování, fungování a řízení svých procesů. Tyto dokumenty realizují v praxi

požadavky PK a PEMS, jednotlivých prvků systémových norem včetně stanovení vzájemných organizačních vazeb. V kapitolách PK a PEMS jsou uvedeny odkazy na dokumentované postupy, kterými jsou jednotlivé procesy řízeny. Tvorba, schvalování, distribuce, změny, revize a ukládání postupů DP-ISO jsou řízeny postupem DPŘ 2.0. Tvorba a změny dokumentovaných postupů.

Seznámení pracovníků je zajištěno tak, aby do doby počátku platnosti DP-ISO byli s postupem seznámeni a toto bylo dokladováno podpisem na dokumentu „Seznámení s dokumentovaným postupem“ (P206).

Organizační a řídicí normy jsou popsány v DPŘ 2.1 Řízení dokumentů

#### 4.2.2.3 Dokumenty třetí úrovně

- Dokumentované postupy hlavní
- Řídicí normy ředitele FS
- Dokumentované postupy podpůrné

Detailně popisují konkrétní procesy, dílčí procesy při realizaci produktu nebo obecné činnosti, které vyplývají z poslání FS. Dokumentované postupy a řídicí normy ředitele FS k SIM mohou vznikat jako součást reakce na požadavky zákazníka, monitorování a sledování jednotlivých procesů dle DPŘ 2.2. -Řízení kvality a environmentu k řešení okamžitých problémů před změnou dokumentovaných postupů dle DPŘ 2.0.

#### 4.2.2.4 Dokumenty čtvrté úrovně - Doplnující dokumentace:

Tvoří je veškeré další dokumenty vznikající v organizaci se vztahem k SMK a EMS.

Dále ji tvoří veškerá související dokumentace nezbytná pro práci FS - např. ČSN, Sbírky zákonů atd. se vztahem k činnosti FS.

### 4.2.3 Řízení dokumentů

Dokumenty, požadované SIM jsou řízeny.

DPŘ 2.1 Řízení dokumentů a DPŘ 2.2 Řízení kvality a environmentu popisují postup pro stanovení nástrojů řízení potřebných pro:

- a) schvalování dokumentů z hlediska jejich přiměřenosti před jejich vydáním,
- b) přezkoumání dokumentů, popřípadě jejich aktualizaci a pro opakované schvalování,
- c) zajištění identifikace změn dokumentů a aktuálního stavu revize dokumentů,
- d) zajištění dostupnosti příslušných verzí aplikovatelných dokumentů v místech užívání,
- e) zajištění trvalé čitelnosti a snadné identifikovatelnosti dokumentů,
- f) zajištění identifikace dokumentů externího původu, které organizace stanovila jako nezbytné pro plánování a fungování SMJ a řízení jejich distribuce a
- g) zabránění neúmyslnému používání zastaralých dokumentů a pro používání vhodné identifikace těchto dokumentů, jsou-li z jakéhokoli důvodu uchovávány.

#### 4.2.3.1 Řízené dokumenty

Účelem řízení dokumentů a dat je zajistit, aby na všech pracovních místech, kde se provádějí činnosti, které zabezpečují účinné fungování systému integrovaného managementu, byla k dispozici aktuální platná dokumentace a údaje a všechny dokumenty byly uchovávány po dobu zákonem stanovenou, nebo nezbytně nutnou. Neplatí pro dokumentaci pořízenou pro pomocné účely.

Práce s dokumenty a daty souvisí s činností všech pracovníků FS v rámci oboru jejich činnosti. Dokumenty platí ve všech oblastech v rozsahu, pro který jsou zpracovány. Jedná se o dokumenty a data interního i externího původu, stejně jako dokumenty ukládané z právních důvodů nebo pro zachování stavu znalosti.

#### 4.2.3.2 Schvalování a vydávání dokumentů a dat

Dokumenty a data se musí před jejich vydáním přezkoumávat a schvalovat, za což odpovídá vedení FS. Dokumenty externího původu, které do FS přicházejí, jsou řízeny prostřednictvím sekretariátu. Za vedení, správné a úplné vyplňování dokumentů a dat, vydávání, evidování, označování, identifikaci a řízení změn odpovídají pracovníci na všech stupních řízení. Dokumenty musí být minimálně autorizovány jménem, podpisem a datem.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>15 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

Dokumenty, které nebudou udržovány v platném stavu - neřízené, jsou označeny nápisem „INFORMATIVNÍ“. K distribuci dokumentů mimo FS, které nejsou součástí dodávky produktu, dává souhlas ředitel FS.

#### 4.2.3.3 Změny dokumentů a dat

Změny dokumentů a dat jsou kontrolovány a schvalovány způsobem jako původní. Organizační úseky mají přístup k informacím, které jsou potřebné pro jejich kontrolu a schválení.

#### 4.2.3.4 Řízení dat na počítačové síti.

Pro systém integrovaného managementu je využívána výpočetní technika a počítačová síť. Pro počítačovou síť i používaný software je jako správce určen „manažer informačních a komunikačních technologií“. Správce zajišťuje zaškolení uživatelů, udržuje provoz a zajišťuje ochranu SW. Data zpracovávaná na počítačové síti jsou chráněna a zálohována. Uživatelům jsou přidělena přístupová práva k jednotlivým prostředkům.

#### 4.2.3.5 Obecně závazné předpisy

Používané dokumenty obecné platnosti, jejichž požadavky musí být zohledněny a promítnuty do dokumentace projekční, konstrukční, obchodní a pod., jsou v aktuálním stavu trvale k dispozici všem pracovištím, pro které jsou určeny. Jejich objednávání, úhrada a distribuce v rámci FS je řešena na základě rozhodnutí vedení FS pro běžný rok.

### 4.2.4 Řízení záznamů

Jsou vytvářeny a udržovány záznamy, aby se poskytly důkazy o shodě s požadavky a efektivním fungování SIM.

Záznamy mohou být písemné nebo na elektronických a jiných nosičích.

#### 4.2.4.1 Vznik záznamů

V průběhu všech činností SIM u obchodního případu, zejména ve výrobní činnosti vznikají záznamy o kvalitě. Záznamy musí být vytvořeny a udržovány, aby se poskytli důkazy o shodě s požadavky a o efektivním provozování SIM. Záznamy musí zůstat čitelné, snadno identifikovatelné a musí být možné je snadno vyhledat. Postup pro identifikaci záznamů, shromažďování, registraci, pro jejich skladování, ochranu, přístup, vyhledávání, dobu uchování, udržování a vypořádání je uveden v DPR 2.1 Řízení dokumentů. Podrobné postupy záznamů jsou uvedeny jednotlivých dokumentovaných postupech hlavních. Záznamy se realizují převážně na jednotném systému formulářů SIM - Viz příloha PK16. Záznamy jsou také záznamy požadované normou ČSN EN ISO 9001:2009. Veškeré záznamy včetně vedených elektronickou formou musí být řádně podepsány a identifikovány. Postup práce se záznamy, jejich zpracování, identifikace a podepisování je popsáno v DPR 2.2. Řízení kvality a environmentu.

#### 4.2.4.2 Stanovení, tvorba a identifikace záznamů

Záznamy musí poskytnout důkazy o zajištění kvality a environmentu v průběhu prováděných činností na realizaci obchodního případu a o efektivnosti SIM. Záznamy musí být čitelné, schopné reprodukce a musí umožňovat zpětnou sledovatelnost a přiřazení k dané zakázce obchodního případu. Záznamy mohou být ve formě dokumentů nebo dat na elektronických nosičích a musí být pohotově k dispozici. Zásady řízení záznamů o kvalitě a environmentu platí pro všechny pracovníky FS.

Zpracovatel záznamu o kvalitě a environmentu je odpovědný za to, že všechny záznamy jsou čitelné, úplné a správné a správně vyplněny a uspořádaně uchovány v příručních registraturách až do doby uložení do spisovny tak, aby nedošlo k jejich poškození, zničení nebo ztrátě.

#### 4.2.4.3 Uchování, ochrana, ukládání a přístup k záznamům

Záznamy jsou uchovávány v prostorech, které jsou zabezpečeny proti poškození či úplnému zničení nebo před neoprávněným přístupem. V případě uchování záznamů a jejich vypořádání se postupuje dle DPR 2.1 Řízení dokumentů a DPR 2.2 Řízení kvality a environmentu.

Vypořádané záznamy se ukládají ve spisovně.

Spisová agenda pasivní jsou veškeré dokumenty a korespondence různými cestami do FS došlá. Postup zpracování této agendy řeší DPR 2.1 Řízení dokumentů. Je řešeno přijetí, třídění, rozdělování a ukládání různých druhů dokumentů ve spisovně.

Spisová agenda aktivní zahrnuje veškeré dokumenty vzniklé z činnosti FS. Postup zpracování této agendy řeší DPR 2.1 Řízení dokumentů.

Účetní doklady FS jsou ukládány ve spisovně v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě ve znění pozdějších předpisů.

Spisovna (obchodních dokladů, technické a projektové dokumentace) – pořízení a manipulace s projektovou a technickou dokumentací jsou podrobně popsány v DPH 3.3 - DPH 3.6. Ukládání této dokumentace se provádí dle DPR 2.1 Řízení dokumentů

Ukládání elektronických dat řeší postupy uložení dokumentace zpracované elektronickou formou - upraveno v DPR 2.1 Řízení dokumentů .

#### 4.2.4.4 Změny a úpravy v záznamech

Opravy v záznamech o kvalitě a environmentu nebo doplnění nových dat do záznamů o kvalitě a environmentu může provádět po dobu před uložením do Spisovny pracovník útvaru, kde byl dokument zpracován.

Opravy se provádí pouze škrtnutím jednoduchou čarou. Opravy musí být provedeny tak, aby byla zachována i původně zaznamenaná hodnota záznamu, přičemž musí být zřejmé, který záznam je původní a který záznam je po opravě platný. Opravy musí být označeny datem a podpisem v místě opravy, taktéž musí být uvedeno jméno osoby, která opravu autorizovala.

### 4.3 Související předpisy

Uvedeny v přílohách PK a jejím textu.

## 5.0 ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU

### Obsah:

- 5.1. Angažovanost a aktivita managementu
- 5.2. Zaměření na zákazníka
- 5.3. Politika kvality
- 5.4. Plánování
- 5.5. Odpovědnost, pravomoc a komunikace
- 5.6. Přezkoumání systému integrovaného managementu
- 5.7. Související předpisy

### 5.1 Angažovanost a aktivita managementu

**Vedení FS** vychází z dlouhodobého strategického plánu FS a po zvážení a zhodnocení zkušeností a schopností všech pracovníků stanovují pro FS strategické cíle ve formě cílů kvality a environmentu, které jsou v souladu se zaměřením FS. Přitom si plně uvědomuje, že dosažením těchto cílů získá nejen plnou důvěru zákazníků, ve schopnost splnit všechny požadavky dané smlouvou včetně zákonných požadavků a tím i očekávané uspokojení všech potřeb zákazníků, ale i uspokojení všech zaměstnanců FS .

**Vedení FS** na podporu plnění závazku své angažovanosti a aktivitě při rozvíjení SIM a neustálém zlepšování jejich efektivnosti:

- sděluje v FS, jak je důležité plnit požadavky zákazníka, stejně jako zákonné požadavky a požadavky předpisů,
- stanovuje vizi, strategii, Politiku kvality a Environmentální politiku, které jsou v souladu se zaměřením FS ,
- zajišťuje, že jsou stanoveny a rozpracovány cíle kvality a cíle, cílové hodnoty a program EMS



	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>17 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

- provádí přezkoumání systému integrovaného managementu,
- vytváří prostředí, které povzbuzuje zapojování a rozvoj pracovníků a
- zajišťuje dostupnost zdrojů.

**Vedení FS** se zavazuje, že:

- bude vytvářet nutné zdroje a další podmínky pro prosazování a uplatňování výše uvedených zásad v praxi a na všech úrovních řízení
- bude příkladem naplňování těchto zásad
- stejný přístup bude vyžadovat od všech dalších úrovní řízení.

## 5.2. Zaměření na zákazníka

Chceme porozumět a uspokojit každý požadavek zákazníka a předvídat jeho budoucí potřeby s cílem zvyšování jeho spokojenosti. Každý pracovník FS jehož funkce a působení navazuje na zákazníka je odpovědný za:

- a) identifikaci a pochopení požadavků a očekávání zákazníka, týkající se produktu FS,
- b) přenesení požadavků a očekávání zákazníka na pracovníky a do dokumentace obchodních případů,
- c) systematické řízení vztahů se zákazníkem,
- d) měření spokojenosti zákazníka a iniciaci aktivit z toho vyplývajících.

Úspěch FS závisí na porozumění a plnění současných a budoucích potřeb a očekávání zákazníků a konečných uživatelů. Plnění potřeb a očekávání zákazníků věnuje vedení FS maximální pozornost:

- porozumění potřebám a očekávání zákazníků, včetně očekávání a potřeb potenciálních zákazníků,
- určování klíčových znaků produktu pro své zákazníky a konečné uživatele
- identifikování a posuzování konkurence na trhu
- identifikování příležitosti trhu, jeho slabých stránek a budoucím konkurenčním výhodám.

Mezi příklady potřeb a očekávání zákazníků a konečných uživatelů, pokud jde o produkt FS, patří např.:

- shoda,
- spolehlivost,
- pohotovost,
- dodání,
- činnost po realizaci,
- bezpečnost produktu,
- odpovědnost za produkt.

## 5.3. Politika kvality

Politika kvality vyjadřuje závazek, celkové záměry a směr působení FS v oblasti zlepšování systému integrovaného managementu. Politika kvality FS je chápána jako prohlášení, týkající se závazku k zajišťování managementu kvality a jako prostředek vedoucí ke zlepšování výkonnosti. Je výchozím dokumentem systému integrovaného managementu. Týká se cílů FS a očekávání potřeb zákazníka. Pro dosažení a udržení této politiky kvality slouží jako výkonný nástroj cíle kvality. Politika kvality je vytištěna jako samostatný dokument ( s podpisem zástupců FS ) a je vyvěšena na frekventovaných místech FS tak, aby byla dostupná všem pracovníkům. Politika kvality je rovněž prezentována jako součást úvodu v této příručce kvality. Politiky všeobecně jsou zveřejněny též na [www.ferramstrojirna.cz](http://www.ferramstrojirna.cz).

S Politikou kvality jsou pracovníci FS prokazatelně seznámeni a jsou pravidelně informováni a příp. proškolení ze související problematiky při pravidelných čtvrtletních poradách výrobního úseku.

O aktualizaci Politiky kvality rozhoduje vedení FS v případech, že Politika kvality neodpovídá strategickým záměrům FS, nebo jsou li v FS provedeny závažné organizační nebo jiné změny.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>18 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

Vedení FS zajišťuje, že systém integrovaného managementu je v FS uplatňován na všech úrovních řízení zapojením a plným využitím schopností všech pracovníků, systém je neustále zdokonalován a řídí se touto Příručkou kvality a Příručkou EMS, schválenými dokumentovanými postupy a organizačními a řídicími normami FS.

## 5.4. Plánování

### 5.4.1. Cíle kvality

Cíle kvality jsou zpracovány ve formě samostatného dokumentu, který obsahuje konkrétní úkoly, termíny jejich plnění a odpovědnosti za jejich plnění. Za návrh podkladů pro tento dokument je odpovědný představitel managementu pro systém integrovaného managementu, který je odpovědný i za koordinaci a zajišťování všech úkolů, souvisejících s funkčním systémem integrovaného managementu. Za zajištění zdrojů potřebných pro splnění vyhlášených cílů odpovídá vedení FS. Cíle kvality jsou konkrétní, měřitelné se stanovenou odpovědností a jsou v souladu s Politikou kvality.

Pracovníci jsou s cíli kvality prokazatelně seznámeni prostřednictvím svých nadřízených a mají je trvale k dispozici zveřejněním na počítačové síti a na veřejně přístupných místech v FS. Jsou vhodně motivováni k zajišťování a zlepšování kvality.

Vedení FS stanovuje metody měření výkonnosti FS pro určení toho, zda jsou plánované cíle dosaženy.

Tyto metody zahrnují:

- měření výkonnosti procesů,
- posuzování spokojenosti zákazníků, pracovníků v FS a jiných zainteresovaných stran,
- měření dalších faktorů úspěchu, stanovených vedením FS.

Vedení FS provádí vyhodnocení cílů kvality včetně nápravných opatření minimálně jedenkrát ročně v rámci jednání Rady SIM. K projednání jsou pozváni další pracovníci FS, zajišťující úkoly v oblasti kvality. Záznamy o plnění cílů kvality jsou uloženy u představitel managementu pro systém integrovaného managementu (PM). Plnění cílů kvality je rovněž vyhodnocováno v rámci přezkoumání managementem (viz 5.6).

V návaznosti na vyhlášení cílů kvality jsou vyhlášovány i cíle, cílové hodnoty a program EMS.

### 5.4.2. Plánování systému integrovaného managementu

Vedení FS zajišťuje, aby se:

- plánování systému integrovaného managementu provádělo tak, aby byly splněny požadavky uvedené v článku 4.1, stejně jako cíle kvality a
- udržovala integrita SIM, kdy jsou plánovány a uplatňovány změny tohoto systému.

Plánování kvality produktu je postup, který v návaznosti na smlouvu se zákazníkem uvádí specifické způsoby prokazování kvality a sled činností, vztahující se k určitému technickému řešení, projektu nebo určité službě u zakázek. Provádí se podle DPH.

Plán kvality sestává z těchto součástí:

- stanovení odpovědnosti za jednotlivé části obchodního případu
- smluvní agendy - Viz DPH 3.1.-Obchodní vztahy a DPH 3.2.-Nákup
- plánu termínů kontroly podle DPH 3.4.-Řízení návrhu nového výrobku, DPH 3.3.-Řízení konstrukční a technologické dokumentace
- plánu termínů kontroly kvality ve výrobě - viz. DPH 3.6 – Řízení výrobního procesu

Účelem systému integrovaného managementu je také:

- prokazatelně zabezpečovat shodu výsledků realizovaných obchodních případů (OP) se stanovenými požadavky ve všech fázích a shodu poskytovaných služeb se stanovenými požadavky a to od poptávky až po dodávku produktu,
- co možná nejdříve zjistit nedostatky, přijímat nápravná opatření a preventivní opatření zamezující opakování nedostatků
- trvale ověřovat účinnost opatření k zajišťování managementu kvality a dle potřeby je upřesňovat a doplňovat
- stanovit potřeby a zabezpečit zajištění zdrojů.

## 5.5. Odpovědnost, pravomoc a komunikace

### 5.5.1. Povinnost a pravomoc

Hlavní povinnosti a pravomoci jsou obsaženy v Organizačním řádu FS, který vytváří předpoklady pro prevenci výskytu neshod, týkajících se produktů, procesů a SIM a současně pro řešení jakýchkoliv problémů v těchto oblastech. Organizační struktura je uvedena v organizačním schématu, které je uvedeno v Organizačního řádu FS.

V této části jsou stanoveny hlavní povinnosti a pravomoci vedení FS a dalších vedoucích pracovníků, kteří ovlivňují kvalitu a to jak z hlediska provozního řízení, tak i řízení SIM.

Podrobné specifické povinnosti a pravomoci a pracovní činnosti a vzájemné vztahy ostatních pracovníků spojené se SIM jsou popsány v příslušných kapitolách PK a PEMS, v postupech SIM

#### 5.5.1.1 Ředitel FS

má celkovou povinnost v zajišťování procesů uplatňovaných pro identifikaci a plnění kvalitativních parametrů produktů, dále odpovídá za:

- definování Politiky kvality
- stanovení cílů kvality FS
- seznámení všech pracovníků s Politikou kvality a vytvoření podmínek pro její dodržování,
- udržování a zlepšování SIM
- pravidelné prověřování vhodnosti, přiměřenosti a výkonnosti SIM a jeho zlepšování
- zajištění příslušných funkčních a personálních zdrojů a organizačních podmínek pro fungování a zdokonalování SIM,
- řízení strategie a marketingu,
- předávání informací na pravidelných jednáních vedení nebo operativních poradách.

Má pravomoc:

- rozhodující v oblasti řízení FS,
- jmenovat představitele managementu pro SIM a další pracovníky zajišťující SIM.

#### 5.5.1.2 Ostatní vedoucí pracovníci FS na všech stupních řízení odpovídají za:

- zdokonalování SIM a jeho funkčnost,
- kontrolu a dohled nad činnostmi vykonávanými na úrovni, která je jimi řízena,
- řízení a provádění všech činností tak, aby se promítly do kvality produktu ve shodě s očekáváním zákazníka,
- měření výkonnosti jimi řízených procesů,
- měření výkonnosti vlastního SIM,
- za zlepšování všech procesů SIM.

### 5.5.2 Představitel managementu pro systém integrovaného managementu

K respektování normy ČSN EN ISO 9001:2009 byla Řídící normou RN 2006/02 potvrzena platnost jmenování představitele vedení pro systém integrovaného managementu pana Ing. Miroslava Koláře, vedoucího ÚŘK.

Má za povinnost:

- zajišťovat, aby SIM byl dokumentován, udržován a rozvíjen v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009, ČSN EN ISO 14001:2005 a ustanovení platných organizačních a řídicích norem a ostatní dokumentace SIM
- informovat vedení FS o funkci systému integrovaného managementu a o plnění schválené
  - Politiky kvality a cílů kvality
  - Environmentální politiky, cílů, cílových hodnot a programů environmentupro účely přezkoumání funkce a výkonnosti SIM, jeho zlepšování a pro stanovení preventivních opatření
- kontrolovat dodržování požadavků norem ČSN EN ISO 9001: 2009 a ČSN EN ISO 14001: 2005 v FS, v případě potřeby navrhuje nápravná opatření a potřebné změny systému,
- podporovat povědomí závažnosti požadavků zákazníků v celé FS
- přezkoumávat že procesy potřebné pro systém managementu kvality jsou vytvořeny, implementovány, udržovány a rozvíjeny.

Má pravomoc:

- ukládat úkoly, nápravná opatření a preventivní opatření související s uplatňováním a zlepšováním systému integrovaného managementu dle ČSN EN ISO 9001:2009 všem pracovníkům FS, ve smyslu Rozhodnutí vedení o jmenování představitele managementu pro systém integrovaného managementu a následně provádět ověřování jejich plnění,
- vyžadovat podklady ze všech útvarů pro Přezkoumání managementu,
- vydávat žádosti o nápravná opatření a dohlížet na jejich realizaci a účinnost ve sféře SIM ,
- nařídit neplánované interní audity
- podepisovat korespondenci a dokumentaci jím vystavenou pro účely udržování a dalšího rozvíjení SIM
- přizvat k jednání další interní i externí zaměstnance.

### 5.5.3 Interní komunikace

Vedení FS zajišťuje pomocí informačních technologií, aby uvnitř FS byla vytvořena vhodná komunikace a aby se komunikace uskutečňovala s ohledem na výkonnost SIM.

Jsou vytvářeny prostředky pro činnosti komunikace, jako:

- operativní porady,
- porady vedení FS
- Rady SIM
- schůzky pracovních týmů
- výrobní porady
- na nástěnce jsou prezentovány aktuální informace k závažným tématům
- audiovizuální a elektronická média, např. e-mail, firemní internet a internetové stránky
- do vedení jsou přenášeny podnětné návrhy pracovníků.

## 5.6. Přezkoumání systému managementu

### 5.6.1. Obecně

- Za účelem systematického ujištění vedení o vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti SIM je ustavena v FS Rada SIM. Rada projednává dílčí úkoly SIM ve stanovených intervalech (minimálně 1x za rok). Jejím hlavním posláním je koordinovat práce na trvalém zlepšování SIM . Další oblasti působení jsou :
  - strategická rozhodnutí v oblasti SIM
  - všestranná podpora udržování a dalšího rozvoje systému integrovaného managementu v jednotlivých útvarech dle ČSN EN ISO 9001:2009 a ČSN EN ISO 14001:2005
  - stanovení opatření pro zvýšení přiměřenosti a výkonnosti SIM
  - získávání, přesvědčování a školení zaměstnanců různých úrovní pro záměry integrovaného managementu.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>21 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

Přezkoumání systému integrovaného managementu je úkolem Rady SIM. Je prováděno 1 x ročně podle zprávy, kterou na základě informací vedoucích úseků předkládá představitel vedení pro SIM.

### 5.6.2. Vstup pro přezkoumání

Vstup pro přezkoumání managementu FS zahrnuje informace o:

- plnění Politiky kvality
- plnění cílů kvality
- výsledcích auditů
- přehledu a rozboru neshod,
- zpětné vazbě od zákazníků
- vyhodnocení spokojenosti zákazníků
- výkonnosti procesu a shodě produktu
- stavu preventivních opatření a stavu nápravných opatření
- následných opatření z předchozích přezkoumání managementu
- rozboru nákladů vynaložených na zlepšování SIM
- změnách, které by mohly ovlivnit SIM
- doporučení pro další zlepšování

Jako další vstupy pro hodnocení účinnosti, stejně jako efektivnosti SIM je možno využít:

- faktory, týkající se trhu
- podmínky životního prostředí
- změny zákonů a předpisů

### 5.6.3. Výstup z přezkoumání

Výstupem z přezkoumání SIM vedením FS je zápis v poradě vedení FS o projednání zprávy o přezkoumání SIM včetně uložených úkolů, opatření a rozhodnutí, která se vztahují:

- ke zlepšování výkonnosti SIM a jeho procesů
- ke zlepšování produktů ve vztahu požadavků zákazníků
- k potřebám zdrojů.

## 5.7 Související předpisy

Politika kvality FS

Cíle kvality pro daný rok

Řídící norma ředitele FS o ustavení Rady pro SIM

Řídící norma ředitele FS o jmenování Představitel managementu pro SIM

Organizační řád, Kompetenční řád, Pracovní řád, Mzdový řád.

## 6.0 MANAGEMENT ZDROJŮ

### Obsah:

- 6.1. Poskytování zdrojů
- 6.2. Lidské zdroje
- 6.3. Infrastruktura
- 6.4 Pracovní prostředí
- 6.5. Související předpisy

### 6.1 Poskytování zdrojů

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>22 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

Vedení FS zajišťuje, že zdroje, které jsou podstatné pro uplatňování strategie a pro dosahování cílů jsou identifikovány, jsou plánovány a jsou dostupné. Mezi tyto zdroje patří pracovníci, infrastruktura, pracovní prostředí, informace, dodavatelé a partneři, finanční zdroje a další zdroje, potřebné pro zlepšování výkonnosti FS, uplatňování a udržování SIM a spokojenosti zákazníků.

V rámci plánovacího procesu jsou identifikovány, plánovány a řízeny budoucí finanční zdroje, nutné k uplatňování a udržování SIM. Vedoucí jednotlivých úseků předkládají požadavky na finanční zdroje vedení FS ve stanovených termínech. Odpovědným pracovníkem za plán zdrojů, vedení registru požadavků, předkládání návrhu plánu zdrojů ke schválení a zajištění zdrojů je ředitel FS.

## 6.2 Lidské zdroje

### 6.2.1 Obecně

Vedení FS zlepšuje výkonnost FS prostřednictvím zapojování a podpory pracovníků. Jako prostředek k plnění svých cílů zaměřených na výkonnost povzbuzuje zapojování a rozvoj svých pracovníků:

- zajišťováním výcviku a plánováním odborného růstu,
- určováním povinností a odpovědností pracovníků,
- určováním individuálních a týmových cílů, řízením výkonnosti procesů a hodnocením výsledků,
- oceňováním a odměňováním
- zajišťováním obousměrného toku informací
- soustavným přezkoumáváním jejich potřeb
- přenášením návrhů a názorů pracovníků
- zjišťováním důvodů, proč pracovníci do FS přicházejí a odcházejí.

Pracovníci FS, kteří provádějí práce ovlivňující kvalitu produktu, jsou odborně způsobilí na základě potřebného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností.

V souvislosti s udržováním a dalším rozvojem SIM jsou ze strany vedení vytvářeny potřebné organizační a materiální podmínky. Jsou stanoveny postupy pro dodržení a rozvoj kvalifikačních požadavků pracovníků v souladu s jejich pracovním zařazením. Nedílnou součástí dokumentovaného SIM jsou charakteristiky pracovních činností jako dokument, který určuje rozsah vykonávaných činností, pravomocí a odpovědností pracovníků na jednotlivých pracovních místech. Tyto charakteristiky navazují na pracovní smlouvu.

Pracovník pověřený vedením personálních činností uchovává aktualizované charakteristiky pracovních činností pracovníků FS, podepsané pracovníkem i ředitelem FS.

### 6.2.2 Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti

Za stanovení požadovaného vzdělání, odborných znalostí, rozsahu pracovních zkušeností jak je uvedeno v popisu pracovních činností, jsou odpovědní vedoucí úseků a vedení FS. V charakteristice pracovních činností pracovníků je mezi povinnostmi mj. i řídit se platnou dokumentací SIM.

Za aktualizaci registru a tvorbu personálních zdrojů, odpovídajících požadovanému vzdělání, případně požadované praxi odpovídá pověřený pracovník FS.

Pojem „výcvik a odborná příprava pracovníků“ nezahrnuje pouze vzdělání a kurzy, ale umožňuje i praktický výcvik pod dohledem nebo zaučení. O této činnosti je proveden záznam.

Potřeby odborného rozvoje a výcviku pracovníků jsou stanoveny interním materiálem vedení FS - plán „Požadavky na přípravu a výcvik pracovníků“ na období 1 roku. Návrh plánu výcviku a vzdělávání pro příslušný kalendářní rok připravuje pracovník pověřený řízením personálních

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>23 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

záležitostí. Předkládá je řediteli FS ke schválení spolu s požadavkem na zařazení do finančního plánu FS.

Postupy a povinnosti vztahující se k plánování, zajištění výcviku a školení, evidenci a hodnocení školení jsou uvedeny v DPR 2.2 Řízení kvality a environmentu.

Potřeba vzdělávání vyplývá:

- z právních požadavků na kvalifikaci pracovníků
- z požadavků na získání, doplnění a udržení kvalifikace pracovníků, vyplývajících z potřeby daného pracoviště

Za definování potřeb pracoviště a doporučených kvalifikačních požadavků odpovídá vedoucí úseku a tyto uvede do charakteristiky pracovních činností.

### 6.2.3. Provádění školení a výcviku

Přijatý pracovník absolvuje při nástupu do zaměstnání vstupní školení o bezpečnosti práce, požární bezpečnosti a úvodní instruktáž na daném pracovišti. Součástí školení je i seznámení pracovníka s dokumentovanými postupy SIM v rozsahu, který potřebuje ke své práci a s nutností pracovat podle platné dokumentace SIM. Záznam o absolvování školení je uveden ve spisu pracovníka.

Kromě vstupních školení je dále zajišťováno vzdělávání pracovníků:

- k získání dokladů dle právních předpisů,
- k získávání a ověřování způsobilosti k svařování předepsaných druhů svárů
- k získání a ověřování způsobilosti k řízení referentských vozidel a manipulačních dopravních prostředků
- k získávání a ověřování způsobilosti k obsluze zdvihacích zařízení a obráběcích strojů
- k získávání a ověřování způsobilosti k výrobě strojů pro důlní činnost
- k získání odborné způsobilosti (podle vyhl. č. 50/1978 Sb. o odborné způsobilosti v elektrotechnice v platném znění) pro pracovníky, kteří se zabývají obsluhou elektrických zařízení nebo prací na nich - projektování, řízení činnosti v organizacích, které provozují nebo projektují elektrická zařízení nebo provádějí na elektrických zařízeních činnost dodavatelským způsobem a obdobných vyhlášek pro jiné odbornosti,
- k udržování získané kvalifikace periodickými školeními a zkouškami
- získáváním odborných znalostí absolvováním specializovaných kursů, školení, seminářů, stáží a konferencí
- k získávání znalostí k zlepšování systému integrovaného managementu .

## 6.3 Infrastruktura

Vedení FS určuje, poskytuje a udržuje infrastrukturu pro dosažení shody s požadavky na produkt.

Infrastruktura zahrnuje:

- budovy, pracovní prostory a související technické vybavení, mj. způsobilost výrobních strojů,
- zařízení pro procesy (hardware, software)
- podpůrné služby (přeprava, komunikace)

FS v souladu s právními požadavky o účetnictví vede evidenci movitého i nemovitého majetku a záznamy o jeho skutečném stavu jak z hlediska věcného, tak účetního a to pro celou společnost. Pravidelně se provádí inventarizace vlastního majetku, majetku pronajatého i zapůjčeného nebo majetku zákazníka, určeného k zabudování do produktu.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>24 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

Proces pro stanovení infrastruktury nezbytné pro dosažení efektivní a účinné realizace produktu zahrnuje:

- poskytování infrastruktury stanovené na základě cílů, funkce, výkonnosti, dostupnosti, nákladů, bezpečnosti, ochrany a inovace,
- rozvoj a uplatňování metod udržování, kterými se zajistí že infrastruktura bude nadále splňovat potřeby FS. Tyto metody berou v úvahu stanovení typu a četnost údržby a ověřování každého prvku infrastruktury na základě jeho kritického stavu a používání,
- hodnocení infrastruktury podle potřeb a očekávání zainteresovaných stran,
- ohledy na záležitost environmentu související s infrastrukturou, např. s ochranou, znečištěním, odpady a recyklací odpadů a obalů.

#### **6.4. Pracovní prostředí**

FS zajišťuje vhodné pracovní prostředí, aby byly pro pracovníky vytvořeny dobré a vhodné podmínky, které jsou potřebné pro dosažení shody s požadavky na produkt nebo službu. Dbá o to, aby se pracovníci cítili v organizaci dobře. Zajišťuje jejich pohodu, vybavení technickými prostředky a nářadím, co nejvhodnějšími ochrannými pomůckami, aby pracovní prostředí mělo pozitivní vliv na motivaci, směřující k zlepšování výkonnosti. Kanceláře, výrobní prostory a sklady jsou řádně vytápěny, větrány i uklízeny. Jsou registrovány a na poradách pravidelně projednávány požadavky na zlepšování pracovního prostředí a v organizaci je zajišťováno a kontrolováno dodržování zákonných podmínek k pracovnímu prostředí, zejména teplota, hluk, vibrace, osvětlení, čistota, bezpečnost, hygiena práce a technologické postupy. Zabezpečení finančních prostředků na zlepšování pracovního prostředí je řešeno v rámci FS.

Vytváření vhodného pracovního prostředí, jako kombinace lidských a fyzikálních faktorů zahrnuje poznatky o:

- tvořivých metodách práce a příležitostech pro větší zapojení s cílem využít potenciál pracovníků,
- bezpečnostních pravidlech a návodech, včetně používání osobních ochranných pracovních prostředků,
- ergonomii,
- umístění pracovních míst,
- vybavení určeném pro pracovníky,
- teplotách, teple, vlhkosti, osvětlení, proudění vzduchu,
- hygieně, čistotě, hluku, vibraci a znečištění.

#### **6.5. Související předpisy**

DPŘ 2.2.- Řízení kvality a environmentu

Požadavky na přípravu a výcvik pracovníků (P228)



## 7.0 REALIZACE PRODUKTU

### Obsah:

- 7.1. Plánování realizace produktu
- 7.2. Procesy týkající se zákazníka
- 7.3. Návrh a vývoj
- 7.4 Nákup
- 7.5 Výroba a poskytování služeb a
- 7.6 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení
- 7.7 Související předpisy

### 7.1 Plánování realizace produktu

FS plánuje a rozvíjí procesy pro realizaci produktu. Plánování realizace produktu je v souladu s požadavky ostatních procesů SIM (viz 4.1). Plánování se řídí především Finančním plánem FS na běžný rok, sestaveným na základě ekonomických pravidel.

Při plánování realizace produktu v FS se určují vedle hospodářských cílů, je-li to vhodné i:

- cíle kvality a požadavky na produkt,
- potřeby vytváření procesů a dokumentů a poskytování zdrojů, které jsou specifické pro produkt,
- požadavky při ověřování, validaci, monitorování, kontrole a zkoušení, které jsou specifické pro produkt a kritéria pro přijetí produktu,
- záznamy pro poskytnutí důkazu, že realizační procesy a výsledný produkt splňují požadavky (viz 4.2.4)

Plánování kvality je zajištěno mimo jiné prostřednictvím následujících dokumentů:

- Politika kvality a cíle kvality,
- pracovní a kontrolní postupy
- plány kvality
- plány údržby výrobních zařízení
- roční program interních auditů
- plán výcviku
- projektová, technologická dokumentace
- plánování výrobního procesu

Odpovědnosti za zpracování těchto dokumentů a zajišťování činností, které z nich vyplývají, jsou popsány v příslušných kapitolách PK a dokumentovaných postupech.

### 7.2 Procesy týkající se zákazníka

FS zajišťuje, aby byly stanoveny vzájemně přijatelné procesy pro efektivní a účinné komunikování s jejími zákazníky a s jejími zainteresovanými stranami. Mezi tyto procesy patří identifikování a přezkoumávání příslušných informací.

Přezkoumáním a porozuměním požadavkům zákazníka a zainteresovaných stran je zajištěno tak, aby byly požadavky zcela vyjasněny dříve, než se uzavře Obchodní smlouva (viz DPH 3.1. Obchodní vztahy).

#### 7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

FS určuje:

- požadavky specifikované zákazníkem , včetně požadavků na činnost při dodání a po dodání
- požadavky, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití, je-li toto použití známo,
- požadavky a povinnosti, které vyplývají z právních předpisů vztahující se k produktu a
- jakékoliv doplňující požadavky určené organizací jako potřebné.

V DPH 3.1 Obchodní vztahy jsou stanoveny postupy a odpovědnosti pro :

- přijetí a posouzení poptávky na realizaci zakázky
- zpracování nabídky
- zpracování smlouvy o dílo, na dodávku produktu, objednávku a její přezkoumání.

Odpovědnost za plnění zásad a postupů při posuzování poptávky, zpracování nabídky a obchodní smlouvy má vedení FS. Bližší je uvedeno v DPH 3.1. a dalších postupech, ve kterých je vymezen rozsah, postup, ověřování požadavků zákazníka včetně změn, stanoveny právní a jiné požadavky, technické podmínky dodávek, užití ČSN, technické požadavky na produkty, interní dokumentace, technická dokumentace.

Odpovědnost za posouzení a přijetí poptávky a za zpracování nabídky a smlouvy o dílo má vedoucí OTÚ, který spolupracuje při těchto činnostech s dalšími pracovníky ve smyslu DPH 3.1 Obchodní vztahy.

Smlouvu před podpisem přezkoumává PZOÚ podle kompetenčního řádu a o provedení přezkoumání provede záznam parafou na smlouvě u podpisu nadřízeného.

### 7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

FS přezkoumává požadavky, týkající se produktu. Před přijetím závazků na dodání produktu se provede přezkoumání, zda FS je schopna požadavky zákazníka po stránce technických i termínových parametrů splnit. Toto přezkoumání provádí obchodně-technický úsek (pověřený pracovník úseku) podle dokumentu, který je předmětem přezkoumání (soutěž, nabídka, obchodní smlouva, objednávka nebo jejich změna nebo dodatek). Účelem přezkoumání je zajistit vyjasnění všech rozporů mezi specifikovaným požadavkem zákazníka a skutečnou možností FS a požadavků právních předpisů a musí zajistit, že:

- jsou stanoveny požadavky na produkt,
- jsou vyřešeny požadavky smlouvy nebo objednávky, které se liší od dříve uvedených požadavků,
- FS je schopna plnit stanovené požadavky zejména z hlediska:
  - kvality
  - kvantity
  - kapacit

Podrobně jsou činnosti, povinnosti, odpovědnosti, pravomoci a postupy uvedeny v DPH 3.1., v DPH 3.3 – DPH 3.6. O výsledcích přezkoumání a o opatřeních, vyplývajících z přezkoumání se vedou a udržují záznamy o kvalitě (viz 4.2.4).

V případě, že zákazník neposkytne dokumentované vyjádření požadavku, musí být požadavky zákazníka potvrzeny ještě před jejich přijetím. Taktéž je povinností vedoucího OTÚ zajistit, aby v případě, že zákazník změní požadavky na produkt, byly opraveny příslušné dokumenty a aby zainteresovaní pracovníci byli o změněných požadavcích informováni. Tam, kde přezkoumání každé objednávky by bylo nepraktické, může se přezkoumání týkat příslušných informací o produktu (katalog nebo propagační materiál).

Kromě toho je vždy nutno přezkoumat stanoveným způsobem náležitosti obchodní smlouvy:

- označení smluvních stran
- oprávnění k podpisu smlouvy
- podstatné náležitosti OS:
  - předmět plnění
  - požadavky na kvalita produktu
  - závazek prodávajícího dodat produkt,
  - určení zboží jednotlivě, nebo co do množství a druhu,
  - závazek k převodu vlastnického práva na kupujícího,
  - závazek kupujícího k zaplacení kupní ceny,
  - ujednání o ceně nebo způsob jejího určení,
  - podstatné náležitosti smlouvy o dílo,
  - závazek zhotovitele k provedení určitého díla,
  - závazek objednatele k zaplacení za provedení díla,

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>27 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

- cena musí být dohodnuta nebo musí být stanoven způsob jejího určení.

### 7.2.3 Komunikace se zákazníkem

FS udržuje účelné vztahy se zákazníkem s ohledem na:

- informace o produktu
- vyřizování poptávek, smluv nebo objednávek, včetně jejich změn a
- zpětnou vazbu od zákazníka, včetně stížností zákazníka.

V rámci marketingových činností informuje zákazníka o svých produktech, technických a realizačních možnostech, postupuje mu své informační, propagační a reklamní materiály, katalogy produktů a vzorky s technickými popisy produktů.

Při požadavku zákazníka, aby do dodávky byl použit produkt, který si sám dodá, musí být tato skutečnost uvedena v obchodní smlouvě nebo jinak spolehlivě zajištěna.

## 7.3 Návrh a vývoj

Ve fázi návrhu a vývoje se definují a vytvoří základní aspekty kvality a požadavky, které vyplývají z právních předpisů.

Při navrhování a vývoji díla, produktu nebo procesů vedení FS zajišťuje, že je brána v úvahu nejen základní výkonnost a funkčnost, ale i všechny faktory, které přispívají k plnění funkčnosti produktů a výkonnosti procesů očekávaných zákazníky a jinými zainteresovanými stranami. Postup je stanoven v DPH 3.3 Řízení konstrukční a technologické dokumentace a v DPH 3.4 Řízení návrhu nového výrobku.

### 7.3.1 Plánování návrhu a vývoje

FS plánuje a řídí návrh a vývoj produktu. V průběhu plánování návrhu a vývoje jsou určovány:

- etapy návrhu a vývoje
- přezkoumání, ověřování a validace, které jsou vhodné pro každou etapu návrhu a vývoje
- odpovědnosti a pravomoci při návrhu a vývoji

V rámci plánování produktu se provádí analýza problémů, formulace úkolu a obstarání podkladů souvisejících s návrhem a vývojem dle požadavků zákazníka.

### 7.3.2 Vstupy pro návrh a vývoj

Vstupem procesu je záměr objednatele formulovaný v objednávce a smluvním ujednání. Proces úzce navazuje a je souběžný s DPH 3.1 - Obchodní vztahy. Vstupy týkající se požadavků na produkt jsou určeny a záznamy jsou udržovány (viz DPH 3.4. – Řízení návrhu nového výrobku). Tyto vstupy musí zahrnovat:

- požadavky na funkčnost a provedení,
- aplikovatelné právní požadavky a požadavky technických norem
- podle okolností informace odvozené z předchozích podobných návrhů
- další požadavky, které jsou zásadní pro návrh a vývoj

Tyto vstupy jsou v FS přezkoumávány z hlediska přiměřenosti, úplnosti a jednoznačnosti.

### 7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoje

Výstup má obsahovat informace umožňující ověřování a validaci podle plánovaných požadavků. Výstupy z návrhu a vývoje jsou poskytovány v takové formě, která umožňuje přezkoumávání a ověřování ve vztahu ke vstupům pro návrh a vývoj, aby se zajistily objektivní důkazy o tom, že výstupy efektivně a účinně splňují požadavky na proces a na produkt; výstupy jsou před uvolněním schváleny.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>28 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

Vedoucí projektu odpovídá za správný přenos dat ze zadání úkolu. Výstupy z návrhu a vývoje ve formě výsledného návrhu musí:

- splňovat požadavky na vstupy pro návrh a vývoj,
- poskytovat vhodné informace pro nákup, výrobu a poskytování služeb,
- obsahovat přijímací kritéria pro produkt nebo se na ně odkazovat,
- být ve shodě s příslušnými právními předpisy,
- specifikovat charakteristiky produktu, které jsou zásadní pro jeho bezpečné a správné použití

Jako výstupy návrhu a vývoje v FS jsou vedeny:

- návrh a vývoj složitých zařízení, strojů, konstrukcí a technologických prvků /Ověřovací studie/
- návrh a vývoj soustav, provozních souborů, technických a technologických celků a produktů.

Problematiku návrhu a vývoje řeší dokumentovaný postup DPH 3.4.

#### **7.3.4 Přezkoumání návrhu a vývoje**

FS provádí ve vhodných etapách v souladu s plánovanými činnostmi systematická přezkoumání návrhu a vývoje produktu i procesů, aby se

- vyhodnotila schopnost výsledků návrhu a vývoje plnit požadavky
- identifikovaly všechny problémy
- navrhla nezbytná opatření. Mezi ně patří:
  - analýza základních problémů, které mají být procesem návrhu a vývoje řešeny
  - návrhy na případné přizvání odborníků, formulace jejich úkolů, funkcí a odpovědností
  - specifikace podkladů a průzkumů nutných pro zpracování zakázky
  - shrnutí výsledků a závěry
  - analýza základních finančních a právních problémů vč. zhodnocení vlivů na životní prostředí
  - soupis požadavků objednatele
  - obstarání příslušných podkladů
  - stanovení způsobu konzultace návrhu a vývoje a spoluúčasti zákazníka či jeho orgánů na řešení návrhu a vývoje

O výsledcích přezkoumání a navržených opatřeních jsou udržovány záznamy.

#### **7.3.5 Ověřování návrhu a vývoje**

Vedoucí projektu odpovědný za řízení ověřování návrhu, může jmenovat pro přezkoumání jednotlivých etap návrhu další pracovníky, případně nezávislé konzultanty.

Mezi příklady činností při ověřování výstupu z procesu návrhu a vývoje patří:

- porovnání vstupních požadavků s výstupem z procesu,
- ověření pevnostních a technických výpočtů,
- ověření souladu s ČSN a právními předpisy,
- hodnocení podle podobných prací,
- hodnocení podle poučení získaných z minulých zkušeností z procesu, např. neshod a nedostatků.

#### **7.3.6 Validace návrhu a vývoje**

Validace návrhu a vývoje v souladu se smluvními požadavky zákazníka je ověření skutečnosti, že požadavky zákazníka byly splněny. Validace se provádí v reálných nebo simulovaných podmínkách podle postupu, stanoveného vedoucím projektu.

Je-li to možné, musí být validace provedena před dodáním zákazníkovi.

O validaci musí být proveden a udržován záznam.

Dále je proveden záznam o převzetí výstupu zákazníkem, jakož i o všech neshodách a nezbytných opatřeních dle DPŘ 2.2.

#### **7.3.7 Řízení změn návrhu a vývoje**

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>29 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

Změny návrhu a vývoje a důvody změn dokumentace musí být identifikovány - tj. projednány se zákazníkem, přezkoumány, ověřeny, případně validovány a před provedením musí být rozhodnuto o způsobu jejich řešení (dle postupu DPPŘ 2.2.3.- Řízení neshodného produktu a DPH 3.3 Řízení konstrukční a technologické dokumentace), případně na základě přímé objednávky zákazníka novým zadáním. Návrh a vývoj nového produktu může být změněn nebo modifikován z mnoha důvodů např. v důsledku:

- změn požadavků zákazníka,
- potřeby zdokonalit funkci nebo funkční vlastnosti řešení,
- změn bezpečnostních a jiných předpisů nebo jiných požadavků,
- změn právních předpisů
- potřebné změny vyplývající z přijatého nápravného opatření.

O výsledcích přezkoumání změn a o všech nezbytných opatřeních jsou udržovány záznamy.

## 7.4 Nákup

### 7.4.1 Proces nákupu

FS zajišťuje, aby nakupované produkty vyhovovaly specifickým požadavkům pro nákup a aby byly ve shodě s požadavky, uvedenými ve smlouvě o dílo nebo v kupní smlouvě. FS hodnotí a vybírá dodavatele podle jejich schopností dodávat produkty v souladu s jejími požadavky a potřebami. Jsou stanovena kritéria pro jejich volbu, hodnocení a opakované hodnocení.

#### 7.4.1.1. Požadavky na nákup produktů a služeb

Nákup produktů, tj. materiálu, zboží a služeb pro vlastní realizaci produktu nebo jejich dílčích částí, případně kooperací je podřízen cíli nakupovat jen takové produkty, které jsou v souladu s technickými a kvalitativními potřebami činnosti FS. Při nákupu se postupuje od stanovené finanční hranice ředitelem FS metodou srovnávání a nabídek od více dodavatelů. Pro proces nákupu je vytvořen postup DPH 3.2 Nákup. V případě zajištění nákupu výběrovým řízením z více dodavatelů se zajistí zpracování podmínek zadání a zašle se vybraným dodavatelům s písemnou výzvou. Návrh písemných výzev se předloží k přezkoumání vedoucímu příslušného úseku

- jsou-li vyzváni jiní dodavatelé a je zároveň předpoklad, že tito v budoucnu budou navrhováni k zařazení do SZD, budou zároveň vyzváni, aby vyplnili „Dotazník úrovně kvality dodavatele“, příp „Dotazník k zhodnocení úrovně dodavatele z hlediska požadavků na ochranu ŽP“,
- zajistí se neprodlené splnění požadavků dodavatelů na další informace o předmětu uvažované dodávky nebo zaslání požadovaných podkladů v rozsahu nepoškozujícím zájem zadavatele, přičemž se neposkytují informace, které přišly od jiných dodavatelů,
- každá nabídka, která splňuje náležitosti požadované v zadání a která byla zaslána ve stanovené lhůtě se zahrne do výběrového řízení. O doporučení k výběru způsobilého dodavatele pro konkrétní zakázku rozhodne podle vydaných pravidel vedoucí Úseku nákup a prodej, nebo jím zmocněný pracovník či výběrová komise. O výběru dodavatele rozhoduje s konečnou platností ředitel FS, pokud nedeleguje tuto pravomoc na příslušného vedoucího pracovníka. Přitom se vyplní Záznam z výběrového řízení (P325), který je součástí písemné dokumentace.

Součástí nabídky musí být návrh smlouvy o dílo, případně kupní smlouva, která musí mít náležitosti dle Obchodního zákoníku. Musí obsahovat údaje, které přesně popisují potřebné plnění. Výsledky výběrového řízení se zahrnují do agendy využití pro tvorbu a aktualizaci „Seznamu způsobilých dodavatelů“ podle DPH 3.2 Nákup.

V případě nakupování stanovených výrobků ve smyslu zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky ve znění pozdějších předpisů je povinností vyžadovat ve smlouvě doložení příslušných dokumentů.

Výběrové řízení na nákup (každý případ v souladu s potřebami FS) se provádí postupem uvedeným v DPH 3.2 Nákup, s odlišnostmi pro druh produktu.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>30 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

#### 7.4.1.2. Výběr dodavatelů

Při výběru dodavatelů je základním kritériem prokázání jejich způsobilosti poskytovat požadované plnění, které vyhovuje všem požadavkům. Při srovnatelných schopnostech dodavatelů jsou potom rozhodujícím kritériem nabídnuté cenové podmínky, pokud není specifickým prioritním požadavkem stanoveno vedením jiné kritérium. Podkladem pro výběr dodavatelů je Seznam způsobilých dodavatelů. Konečné rozhodnutí o výběru dodavatele provádí příslušný vedoucí úseku nebo ředitel FS.

#### 7.4.1.3. Tvorba a udržování seznamu způsobilých dodavatelů

Rozumí se souhrn činností, které souvisejí s posuzováním činnosti dodavatelů buď na základě konkrétních obchodních případů, nebo obecně postupem stanoveným vedením FS. Informace o dodavatelích se shromažďují ze všech zdrojů a zejména na základě Dotazníku úrovně kvality dodavatele. Systém umožňuje spolupracovat i s dodavateli, kteří sami nepracují v systému managementu kvality podle ČSN EN ISO 9001:2009 a zajistit základní podmínky této spolupráce. Praktický postup pro volbu, kritéria výběru, výběr, hodnocení, opakované hodnocení a vedení Seznamu způsobilých dodavatelů, jakož i přijímání všech nezbytných opatření je stanoven v DPPH 3.2.1.- Výběr vhodných dodavatelů. V případě nutnosti prověření na místě se postupuje dle DPPH 3.2.1.4.- Kontrolní audity dodavatelů.

#### 7.4.2 Informace pro nákup

Informace pro nákup v FS musí popisovat produkt, který se má nakoupit, je li to vhodné, včetně

- požadavků na schvalování produktu, postupů, procesů a zařízení,
- požadavků na kvalifikaci pracovníků a
- požadavků na SIM.

FS zajišťuje přiměřenost specifikovaných požadavků pro nákup dříve, než je sdělí dodavateli. Nákupní dokumentace požadavků na produkt musí obsahovat veškeré údaje, které přesně specifikují dodávku.

Postup nákupu je popsán v DPH 3.2 Nákup.

Organizování nákupu obchodního zboží hmotného charakteru zabezpečují pracovníci Úseku nákup a prodej od vyhotovení podkladů k vystavení objednávky přes odběr a dovoz. Vedou rovněž seznam obchodních případů a potvrzených objednávek, sjednaných smluv, jejich změn a dodatků včetně dokladů o jejich přezkoumání. Tento seznam, jakož i vlastní objednávky a smlouvy jsou záznamy o kvalitě.

#### 7.4.3. Ověřování nakupovaného produktu

FS stanovuje a uplatňuje inspekční nebo jiné činnosti nezbytné pro zjištění, že nakupovaný produkt splňuje specifikované požadavky pro nákup. V případě, že FS nebo její zákazník zamýšlí provést ověřování u dodavatele, uvede v informacích pro nákup zamýšlený průběh ověřování a způsob uvolnění produktu.

##### 7.4.3.1. Externí audity a řešení neshod v oblasti kvality

Smlouva o dílo, případně kupní smlouva, musí obsahovat požadavky na kvalitu realizované dodávky i ustanovení jak postupovat v případě nedodržení požadavků na kvalitu ze strany dodavatele. Při řešení konkrétního případu neshody se postupuje dle postupů uvedených v DPPŘ 2.2.3.- Řízení neshodného produktu. Při opakovaném výskytu neshody, podezření, že kvalita práce není v souladu se systémem integrovaného managementu, reklamaci a nerealizování nápravných opatření je dodavatel zařazen do Plánu externího auditu kvality dodavatele. Praktický postup externí prověrky je analogický s interním auditem popsáním v DPPŘ 2.2.2.-Interní audit.

##### 7.4.3.2. Ověření kvality kooperací, projektové dokumentace, dodávek materiálů, technologického zařízení, montážních prací a služeb.

Se smluvním dodavatelem se musí uzavřít dohoda o metodách, jimiž se ověřuje shoda s požadavky na kvalita zahrnutá ve smlouvě obchodního případu. Tato dohoda může být uzavřena i jako rámcová na základě vyplněného Dotazníku úrovně kvality dodavatele a zařazení do Seznamu způsobilých dodavatelů. Tyto dohody mohou zahrnovat i výměnu údajů o kontrole zaměřené na trvalé zlepšování kvality. Záznamy z kontrol v průběhu procesu realizace produktu a po předání produktu jsou vedeny záznamy o kvalitě.

Vypořádání se s neshodným produktem, dodávkou při vstupní kontrole se provádí v co nejkratší době. Rozhodnutí o postupu u takovéto dodávky se obecně řeší dle DPH 3.2 Nákup a DPPŘ 2.2.3.- Řízení neshodného produktu V DPH 3.2 Nákup je uveden postup kontrolních činností a uvolňování nakupovaného produktu. Zde je rovněž uveden způsob hodnocení dodavatelů.

## 7.5 Výroba a poskytování služeb

### 7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

FS plánuje a realizuje výrobu a poskytování služeb za řízených podmínek. Řízené podmínky podle vhodnosti zahrnují

- dostupnost informací, které popisují znaky produktu,
- dostupnost pracovních instrukcí,
- použití vhodného zařízení,
- dostupnost a použití monitorovacího a měřicího zařízení,
- implementace monitorování a měření
- implementace činností při uvolňování, dodávání a po dodání.

### 7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb

FS musí validovat všechny procesy výroby a poskytování služeb v případě, že nelze výsledný výstup ověřovat následným monitorováním nebo měřením. To zahrnuje všechny procesy, jejichž nedostatky se projeví až poté, co se produkt používá nebo poté co byla služba poskytnuta. Validaci musí být prokázána schopnost těchto procesů dosahovat plánované výsledky.

Pro tyto procesy musí FS stanovit mechanismy, které mohou podle okolností zahrnovat

- stanovení kritérií pro přezkoumání a schvalování procesů,
- schválení zařízení a kvalifikace pracovníků,
- použití specifických metod a postupů,
- požadavky na záznamy a
- opakované validace.

### 7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Identifikace a sledovatelnost produktu se týká schopnosti navázat na historii, aplikaci nebo umístění produktu nebo služby prostřednictvím zaznamenané identifikace a může se týkat celého procesu zajištění produktu nebo služby, ale i všech jeho dodávek a podkladů, případně dodávek a podkladů dodaných zákazníkem.

Účelem je stanovit závazné zásady, postupy, organizační vazby, odpovědnosti a pravomoci pro identifikaci a sledovatelnost projektu, inženýrské činnosti, podkladů, dodávek a služeb v době od počátku jejich zpracování event. převzetí od dodavatelů do doby předání díla zákazníkovi. Musí se v průběhu realizace produktu identifikovat stav produktu s ohledem na požadavky monitorování a měření. Podrobnosti jsou obsaženy v postupech DPH 3.3 - 3.6. Identifikace a sledování produktu se provádí tehdy, je-li to účelné a vhodné. V případě požadavku zákazníka se provádí vždy.

V případě, že je požadovaná sledovatelnost, musí organizace řídit jednoznačnou identifikaci produktu a o této identifikaci vytvářet a udržovat záznamy. Do statutu produktu se zahrnují záznamy z identifikace a sledování produktu jako záznamy o kvalitě a environmentu.

Za dodržování ustanovení této kapitoly a navazujících postupů má odpovědnost vedoucí VÚ, vedoucí OTÚ, a vedoucí zakázky, kteří jsou u jednotlivých zakázek konkrétně jmenováni.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>32 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

Základními nástroji sledování produktu jsou:

- Výrobní plán FS
- Výrobní příkaz pro realizaci zakázky
- Zakázková kniha
- Plán kvality /pokud se zpracovává/
- Vnitřní informační systém FS

Každá zakázka má své zakázkové číslo jako základní identifikační znak. Přidělení zakázkového čísla se řídí postupy uvedenými v DPH 3.1.-Obchodní vztahy.

#### 7.5.4 Majetek zákazníka

FS pečuje o majetek zákazníka, pokud je pod jeho kontrolou nebo pokud jej používá. Identifikuje, ověřuje, chrání a zabezpečuje majetek zákazníka poskytnutý k použití s produktem nebo k začlenění do produktu.

Mezi příklady tohoto majetku patří:

- výrobky a materiály dodané zákazníkem k zabudování do produktu
- objekty ve vlastnictví zákazníka předané dočasně k realizaci v provozu, při údržbě a modernizaci zařízení
- další hmotný a nehmotný majetek zapůjčený k realizaci zákazníkem,
- materiály a výrobky zákazníka, s nimiž se manipuluje při realizaci produktu i když se do něho nezabudují
- služby, dodané jménem zákazníka, např. přeprava majetku zákazníka třetí stranou
- duševní vlastnictví zákazníka včetně specifikací, výkresů a patentových informací.

Za ochranu majetku zákazníka odpovídají pracovníci pověřeni zajištěním zakázky (nositelé procesu). Jestliže se jakýkoliv majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo se jiným způsobem zjistí, že je nevhodný k použití, musí tento fakt organizace oznámit zákazníkovi a musí o tom vytvářet a udržovat záznamy. Zaměstnanec pověřený zajištěním zakázky zaznamenává v případě ztráty majetku zákazníka, poškození nebo jeho nepoužitelnosti či nevhodnosti tuto skutečnost protokolárně. Záznam o majetku zákazníka je záznamem o kvalitě.

#### 7.5.5 Uchování produktu

FS uchovává produkt v průběhu interního operací a dodání produktu na zamýšlené místo tak, aby byla udržována jeho shoda s požadavky. Přejedání vlastnictví se řídí ustanoveními Občanského zákoníku, nebo může být upraven Smlouvou o dílo. Ze způsobu přechodu vlastnictví vyplývá i způsob uchování produktu a odpovědnosti za realizovaný produkt. Podle okolností musí uchování produktu zahrnovat identifikaci, manipulaci, balení, skladování a ochranu.

Tato povinnost platí po celou dobu, pokud za produkt odpovídá, tedy v některých případech i po předání zákazníkovi, jestliže odpovědnost končí až například po instalaci a zkušebním provozu.

Účelem tohoto článku je stanovení zásad, odpovědnosti a pravomoci pro pracovníky, kteří se podílejí na realizaci produktu a jeho uchování dle dokumentovaného systému integrovaného managementu v organizaci. Zajišťuje, aby všude, kde jsou vykonávány tyto činnosti, byly vytvořeny, udržovány a dodržovány postupy zabezpečující splnění požadavků stanovených ČSN EN ISO 9001:2009.

Zásady a postupy popsané tímto článkem jsou závazné pro všechny pracovníky pověřené zajištěním zakázky /nositelé procesu/, tedy pracovník pověřený zajištěním výroby u výroby produktu a vedoucí u realizace díla. Tuto odpovědnost mohou přenést na další pracovníky v rámci přímého řízení dle udělených kompetencí.

Vlastní realizace produktu FS se provádí v rámci procesu popsaného v DPH 3.6. a jednotlivých jejich dílčích procesech.



	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>33 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

## 7.6 Řízení monitorovacího a měřicího zařízení.

FS stanoví monitorování a měření, která bude prováděno, a monitorovací a měřicí zařízení potřebná pro poskytnutí důkazu o shodě produktu s určenými požadavky – viz 7.2.1.

FS stanoví procesy pro zajištění, že monitorování a měření může být prováděno a je prováděno způsobem, který je v souladu s požadavky na monitorování a měření.

V případě, že je nezbytné zajistit platné výsledky, měřicí zařízení musí být

- a) ve stanovených intervalech nebo před použitím kalibrováno nebo ověřováno podle etalonů navázaných na mezinárodní nebo národní etalony; v případě, že takové etalony neexistují, musí se základ použitý pro kalibraci nebo ověřování zaznamenat,
- b) identifikováno tak, aby bylo možné určit stav kalibrace,
- c) zabezpečeno před takovým seřizením, která by narušila platnost výsledků měření,
- d) chráněno před poškozením a znehodnocením v průběhu manipulace, údržby a skladování.

FS o výsledcích ověřování a kalibrace udržuje záznamy.

Vedení FS jmenuje metrologa, který zajišťuje odborné řízení a koordinaci činností na úseku metrologie.

Metrolog zajišťuje značení, manipulaci s měřicím zařízením a jeho ochranu a uskladnění tak, aby byla zachována přesnost a vhodnost použití.

Metrolog zajišťuje roční plánování kalibrace měřicího zařízení, operativní řízení kalibrace a udržování kontrolního, měřicího a zkušebního zařízení a to tak, aby mohl prokázat shodu produktu se specifikovanými požadavky.

Kalibrace měřidel se provádí externě na akreditovaném pracovišti, kde se rovněž identifikují neshodná měřidla.

Neshodná měřidla a měřicí zařízení vypořádává metrolog. Na základě stupně opotřebení je měřidlo vyřazeno ze seznamu měřidel a měřicích zařízení a rozhoduje se o opravě nebo nákupu nového měřidla. Neshodná měřidla se ukládají na oddělené určené místo.

Evidence měřicích zařízení a měřidel a to stanovených i nestanovených a orientačních, které řídí metrolog obsahuje:

- kalibrační karty,
- záznamy o kalibraci
- seznam kalibrovaných měřidel,
- seznam nekalibrovaných měřidel,
- knihu evidence přidělení měřicích zařízení a měřidel a zápůjček

Podrobnosti této činnosti jsou uvedeny v DPR 2.3.-Zabezpečení metrologie.

## 7.7 Související předpisy

DPŘ 2.2 Řízení kvality a environmentu

DPŘ 2.3 Zabezpečení metrologie

DPH 3.1 Obchodní vztahy

DPH 3.2 Nákup

DPH 3.4 Řízení návrhu nového výrobku

DPH 3.6 Řízení výrobního procesu

## 8.0 MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

### Obsah:

- 8.1 Obecně
- 8.2 Monitorování a měření
- 8.3 Řízení neshodného produktu
- 8.4 Analýza dat
- 8.5 Zlepšování
- 8.6 Související předpisy

### 8.1 Obecně

Pro zajišťování výkonnosti FS a spokojenosti zainteresovaných stran zajišťuje vedení FS efektivní a účinné měření stanovených dat, jejich shromažďování a validaci.

FS plánuje a implementuje procesy monitorování, měření, analýzy a zlepšování, které jsou potřebné ke zlepšení výkonnosti a pro poskytnutí údajů pro budoucí zlepšování:

- pro prokázání shody produktu,
- pro zajištění shody systému integrovaného managementu a
- pro neustálé zlepšování efektivnosti systému integrovaného managementu.

To zahrnuje určení aplikovatelných metod, včetně statistických metod a rozsah jejich použití.

K úvahám o měření, analýze a zlepšování v FS patří:

- údaje z měření, která se mají převádět na informace o znalosti, aby byly prospěchem pro FS,
- měření, analýza a zlepšování produktů a procesů, která se mají používat pro stanovení odpovídajících priorit pro FS
- měření spokojenosti zákazníka, která se mají považovat za rozhodující pro hodnocení výkonnosti FS,
- použití měření a vytváření a sdělování získaných informací, které je podstatné pro organizaci a je základem pro zlepšování výkonnosti a pro zapojení zainteresovaných stran, takové informace mají být aktuální a jejich účel má být jasně stanoven,
- uplatňování vhodných nástrojů sdělování informací, vyplývajících z analýz měření
- měření efektivnosti a účinnosti komunikace se zainteresovanými stranami, aby se určilo, zda jsou informace včas a správně pochopeny,
- splnění kritérií výkonnosti procesu a produktu, které může být stále ještě prospěšné k monitorování a analyzování dat o výkonnosti, aby se lépe pochopila povaha posuzovaných znaků,
- použití vhodných statistických nebo jiných metod může pomoci jak při chápání jak variability procesu, tak měření, které může řízením této variability zlepšovat výkonnost procesu a produktu,
- sebehodnocení, které má být zvažováno na bázi periodičnosti, aby se posoudila vyzrállost systému integrovaného managementu a úroveň výkonnosti

### 8.2 Monitorování a měření

#### 8.2.1 Spokojenost zákazníka

FS jako jedno z měření výkonnosti systému integrovaného managementu monitoruje informace týkající se vnímání zákazníka, zda FS splnila jeho požadavky, naplňování potřeb a očekávání zákazníků, stejně jako cenu a dodávání produktu. Způsob získávání a používání těchto informací je určený a analýza výsledků slouží pro zlepšování výkonnosti DS.

Mezi informace, týkající se zákazníka patří:

- průzkumy u zákazníka a uživatele,
- zpětná vazba na aspekty produktu,
- potřeby trhu,
- údaje o dodání služby,

- informace, které se týkají konkurence,
- zprávy z různých sdělovacích prostředků,
- odvětvové a průmyslové studie.

### 8.2.2 Interní audit

Proces interního auditu je nástrojem managementu FS pro nezávislé posuzování jakéhokoliv určeného procesu nebo jakéhokoliv činnosti. Tento proces poskytuje nezávislý nástroj pro získání důkazu o tom, že jsou splněny existující požadavky, poněvadž interní audit hodnotí výkonnost systému integrovaného managementu FS.

V FS jsou v plánovaných intervalech prováděny interní audity, aby se stanovilo, zda systém integrovaného managementu

- vyhovuje plánovaným činnostem (viz 7.1), požadavkům normy ČSN EN ISO 9001:2009, ČSN EN ISO 14001:2005 a požadavkům na systém integrovaného managementu stanoveným v FS a
- je efektivně uplatňován a udržován.

Program auditů se plánuje s ohledem na stav a důležitost procesů a oblastí, které se mají podrobit auditu, stejně jako na výsledky předchozích auditů. Kritéria auditu, předmět auditu, četnost a metody auditu musí být stanoveny. Volba auditorů a provádění auditů musí zajistit objektivitu a nestrannost procesu auditu. Auditóři nesmějí provádět audit své vlastní práce.

V dokumentovaném dílčím postupu DPPŘ 2.2.2.- Interní audit jsou stanoveny odpovědnosti a požadavky na plánování a provádění auditů, na předkládání zpráv a výsledcích a na udržování záznamů.

Vedení, odpovědné za auditovanou oblast zajišťuje, aby byla bez zbytečných průtahů provedena opatření k odstranění zjištěných neshod a jejich příčin. Mezi následné činnosti se musí zahrnout ověřování provedených opatření a předložení zprávy o výsledcích ověřování (viz 8.5.2).

### 8.2.3 Monitorování a měření procesů

Pro hodnocení výkonnosti procesů identifikuje FS metody monitorování a podle okolností provádí měření procesů systému integrovaného managementu.

Použité metody prokazují schopnost procesů dosáhnout plánovaných výsledků a mají vyrovnaným způsobem zahrnout potřeby a očekávání zainteresovaných stran.

Mezi konkrétní nástroje měření spokojenosti zákazníka dále patří interní sledování výsledků jednotlivých procesů pomocí stanovených metrik. Tyto metriky jsou stanoveny v jednotlivých dokumentovaných postupech hlavních. Jejich výčet je uveden také v příloze této příručky.

Použití jednotlivých metrik určují postupy DPH 3.1.-3.6. s tím, že většina metrik je vázána na ukončení zakázky. Průběžné sledování a vyhodnocení celků se děje v půlročních cyklech. Není-li plánovaných výsledků dosaženo, musí se učinit náprava a přijmout nápravné opatření, aby se zajistila shoda procesu / produktu.

### 8.2.4 Monitorování a měření produktu

FS monitoruje a měří znaky všech svých produktů - projektové dokumentace, zařízení, strojů, konstrukcí a dle zakázky i jejich montáže nebo jejich částí, aby si ověřila, zda byly požadavky (včetně přijímacích kritérií) na produkt splněny a tím byly splněny požadavky zainteresovaných stran. To se provádí v příslušných etapách procesu realizace produktu v souladu s plánovanými činnostmi. Výsledky jsou využívány pro zlepšování realizačních procesů.

Uvolnění produktu a dodání služby nesmí pokračovat, pokud nejsou uspokojivě dokončeny plánované činnosti, ledaže by to příslušný orgán, případně zákazník schválil jinak.

Při volbě metod měření k zajištění shody produktů s požadavky a při zvažování potřeb a očekávání zákazníka jsou v FS brány v úvahu zejména:

- a) typy znaků produktů, které pak určují typy měření, vhodné prostředky pro měření, požadovanou přesnost a potřebnou dovednost,
- b) požadovaná zařízení, software, nástroje,

- c) umístění vhodných měřicích / kontrolních bodů v posloupnosti realizačního procesu,
- d) znaky, které se mají měřit v každém bodě, dokumentace a přijímací kritéria, která se mají použít
- e) zákazníkem stanovené body pro dosvědčení nebo ověření zvolených znaků produktu,
- f) kontroly nebo zkoušení prováděné oprávněnými orgány nebo v jejich přítomnosti,
- g) kde, kdy a jak FS zamýšlí zapojit kvalifikovanou třetí stranu nebo kde, kdy a jak je to požadováno zákazníkem nebo oprávněnými orgány k provedení
  - zkoušení typu,
  - mezioperační kontroly nebo zkoušení,
  - ověřování produktu,
  - validaci produktu a
  - kvalifikaci produktu,
- h) kvalifikaci pracovníků, materiálů, produktů, procesů a SIM ,
- i) konečnou kontrolu k potvrzení, že činnosti ověřování a validace byly dokončeny a přijaty,
- j) zaznamenání výsledku měření produktu

Inspekci jsou podrobeny výrobky, vstupující do FS i ty, které jsou zde vyráběné. O kontrolách a zkouškách jsou prováděny a udržovány záznamy. Pracovníci, provádějící kontrolní operace se řídí předpisy / instrukcemi pro provádění kontrolních operací a zkoušek.

Konkrétní postupy jsou uvedeny v DPH 3.3.-3.6. Pro produkty jsou vypracovány technologické postupy. U postupů se sjednává plán kvality podle požadavku zákazníka z objednávky nebo smlouvy nebo podle potřeby FS jako součást výrobní dokumentace. Ten stanoví v kterých konkrétních fázích zpracování produktu je nezbytné provést příslušnou kontrolu a měření. Stanovuje i postup při zjištění neshody. Vypořádání neshody se potom řídí ustanoveními DPPŘ 2.2.3.-Řízení neshodného produktu.

### 8.3 Řízení neshodného produktu

Aby se zajistilo včasné zjištění a vypořádání neshod, vedení FS přeneslo pravomoci na představitel managementu pro SIM za předkládání zpráv o neshodách v jakékoliv etapě procesu. V FS je zajištěno, že produkt, který není ve shodě se specifikovanými požadavky na produkt, je identifikován a řízen, aby se zabránilo jeho nezamýšlenému použití nebo dodání. Nástroje řízení a související odpovědnosti a pravomoci pro zacházení s neshodným produktem jsou stanoveny v dílčím dokumentovaném postupu DPPŘ 2.2.3.- Řízení neshodného produktu.

Jsou stanovena pravidla pro nakládání s neshodným produktem jedním nebo několika z těchto způsobů:

- a) přijetím opatření k odstranění zjištěné neshody,
- b) schválení jeho používání, uvolnění nebo přijetí s výjimkou udělenou příslušným orgánem a je-li to vhodné, zákazníkem,
- c) přijetím opatření k zamezení jeho původně zamýšleného použití nebo aplikaci
- d) přijetím opatření, které je vhodné vzhledem k důsledkům, nebo potencionálním důsledkům neshodného produktu v případě, že je neshoda produktu zjištěna následně po tom, co započalo jeho dodávání nebo používání.

Jsou udržovány (viz 4.2.4) záznamy o povaze neshod a o všech provedených následných opatřeních, včetně udělených výjimek.

Je-li neshodný produkt opraven, je prováděno opakované ověřování dle předem stanoveného postupu, aby se prokázala shoda s požadavky.

Zjistí-li se neshodný produkt až po dodání nebo po zahájení jeho používání, jsou v FS stanovena a přijímána opatření, odpovídající důsledkům neshody nebo potencionálním důsledkům neshody.

Zjištěná neshoda je dokumentována Protokolem o neshodě (PON). Vypořádání neshody musí proběhnout v nejkratším možném termínu. Průběh vypořádání neshody je dokumentováno v Protokolu o neshodě (PON).

### 8.4 Analýza dat

K efektivnímu hodnocení celkové výkonnosti DS, k posouzení výkonnosti podle plánů a cílů jsou zahrnuty a analyzovány údaje z měření a informací z různých zdrojů.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>37 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

Analýza údajů poskytuje organizaci informace, týkající se:

- spokojenosti zákazníka
- shody s požadavky na produkt
- znaků a trendů procesů a produktů, včetně příležitostí pro preventivní opatření a
- dodavatelů

Tyto analýzy složí i pro identifikaci možných oblastí zlepšování včetně možného prospěchu pro zainteresované strany. Výsledky této analýzy jsou v FS využívány pro určení:

- trendů,
- spokojenosti zákazníků (viz 8.2.1),
- spokojenosti jiných zainteresovaných stran,
- efektivnosti a účinnosti svých procesů,
- příspěví dodavatelů,
- úspěchů svých cílů zlepšování výkonnosti,
- shody s požadavky na produkt (viz 7.2.1),
- ekonomiky kvality, finanční a tržní výkonnosti,
- konkurenceschopností.

Analýza dat musí poskytovat informace týkající se

- spokojenosti zákazníka
- shody s požadavky na produkt
- charakteristik a trendů procesů a produktů, včetně příležitostí pro preventivní opatření a
- dodavatelů

**Statistické metody** – Sběr a shromažďování údajů používaných pro statistická vyhodnocování je v FS prováděn např. u vyhodnocování reklamací, spotřeby elektrické energií, vody, plynu, materiálu apod. Údaje jsou shromažďovány u jednotlivých pracovníků a sumarizovány (např. v dokumentu „Měření indikátorů“).

## 8.5 Zlepšování

### 8.5.1 Neustálé zlepšování

K zajištění budoucnosti FS a spokojenosti zainteresovaných stran vedení FS vytváří filozofii neustálého zlepšování, která aktivně zapojuje své pracovníky při hledání příležitostí pro zlepšování výkonnosti procesů, činností a kvality produktů a služeb.

Pro zapojení pracovníků vytváří vedení FS prostředí, v němž jsou delegovány pravomoci tak, že pracovníci jsou zmocněni a přijímají odpovědnost za identifikování příležitostí, kde lze zlepšit svou výkonnost.

Strategickým cílem FS je neustálé zlepšování výkonnosti systému integrovaného managementu, a to využíváním politiky kvality, cílů kvality, výsledků z auditů, analýzy dat z monitorování procesů a jejich statistického vyhodnocení. Na základě ročního rozboru vývoje jednotlivých metrik v rámci úseků a dodavatelů jsou potom přijímána nápravná opatření a preventivní opatření a prováděno přezkoumání systému managementu.

### 8.5.2 Nápravná opatření

Aby se zabránilo opětovnému výskytu neshod FS provádí opatření k odstranění jejich příčin. Nápravná opatření musí odpovídat důsledkům zjištěných neshod a slouží jako nástroj ke zlepšování.

Je vytvořen dílčí dokumentovaný postup DPPŘ 2.2.4. - Nápravné opatření, kterým se stanoví požadavky na:

- přezkoumání neshod (včetně stížností )
- určení příčin neshod,
- vyhodnocení potřeby opatření, kterým se zajistí že se neshody znovu nevyskytnou

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>38 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

- určení a implementace potřebného opatření,
- záznamy o výsledcích provedených opatření (viz 4.2.4)
- přezkoumání provedených nápravných opatření

Zdroje informací pro nápravné opatření:

- stížnosti zákazníka
- zprávy z interních auditů SMK, zákaznických auditů a auditů certifikační organizace
- protokoly o neshodách
- rozbory vnějších reklamací
- protokoly o neshodách při auditech
- výstupy z Přezkoumání managementu SIM
- výstupy z analýz dat
- příslušné záznamy v systému integrovaného managementu
- pracovníci FS
- měření procesů
- měření výstupu produktu
- ostatní zjištění

Úkoly v nápravných opatřeních musí být termínovány a je stanovena odpovědnost. Za realizaci a ověření účinnosti jsou odpovědní zaměstnanci, schvalující dokument, ve kterém jsou tyto úkoly uvedeny.

### 8.5.3 Preventivní opatření

FS určuje preventivní opatření k odstranění příčin potenciálních neshod, aby se zabránilo jejich výskytu. Preventivní opatření musí odpovídat důsledkům potencionálních problémů, včetně plánování zmírňování dopadu ztrát, aby byla udržena výkonnost procesů a funkčnost produktů.

Je vytvořen dílčí dokumentovaný postup DPPŘ 2.2.5.- Preventivní opatření pro stanovení požadavků na:

- a) určení potenciálních neshod a jejich příčin,
- b) vyhodnocení potřeby opatření k zabránění výskytu neshod,
- c) určení a uplatňování potřebného opatření,
- d) záznamy o výsledcích provedených opatření,
- e) přezkoumání provedeného preventivního opatření.

Preventivní opatření jsou přijímána s cílem předcházet neshodám.

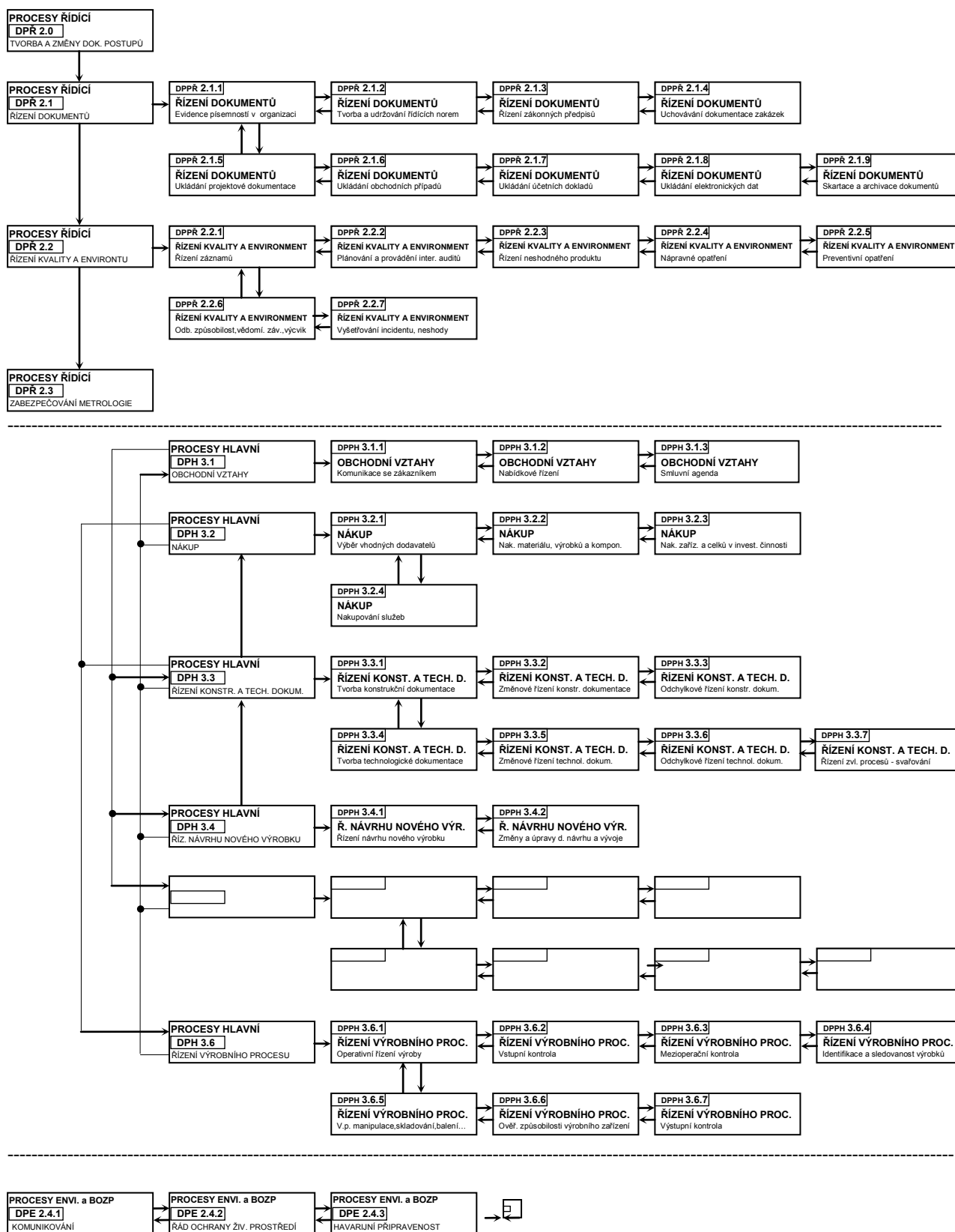
Preventivní opatření mohou být iniciována podle článku 8.5.2 nebo přijata členy vedení FS podle závažnosti problému.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	Strana č: Vydání: Změna str. č.	39 z 53  5
---	-------------------------	---------------------------------------	------------------

## **9 Přílohy PK a související dokumentace**

**Organizační řád FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.** /samostatný dokument /  
**Pracovní řád FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.** /samostatný dokument /  
**Kompetenční řád FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.** /samostatný dokument /  
**Mzdový řád FERRAM STROJÍRNA, s.r.o.** /samostatný dokument /

**Příloha PK10 - Mapa procesů**





**Příloha PK11 - Karty procesů hlavních, řídicích podpůrných a dílčích**

čís. dok.	Název procesu	Proces předcházející	Proces následující	Procesy související	Odpovědnost za proces	Metriky	Formuláře
<b>DPŘ 2.0 TVORBA A ZMĚNY DOKUMENTOVANÝCH POSTUPŮ</b>							
DPŘ 2.0	Tvorba a změny dokumentovaných postupů	0	2 – 3	SMK	Představitel managementu		SJ 2
<b>DPŘ 2.1 ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ</b>							
DPPŘ 2.1.1	Evidence dokumentů v DS	vstup	2.1.6	všechny	Sekretářka	M1(2.1) M2(2.1)	kniha došlé pošty
DPPŘ 2.1.2	Tvorba a udržování řídicích norem	vstup	2.1.9	technické	Vedení		přílohy
DPPŘ 2.1.3	Řízení zákon. předpisů a normové základy	vstup	2.1.6	všechny	vedoucí útvaru		
DPPŘ 2.1.4	Uchovávání dokumentace zakázek	vstup	2.1.9	technické	pověřený pracovník		
DPPŘ 2.1.5	Uchovávání účetních dokladů	vstup	2.1.9	všechny	správce spisovny a.s.		
DPPŘ 2.1.6	Uchovávání elektronických dat	3.3	2.1.9	3.3 – 3.6	správce sítě		
DPPŘ 2.1.7	Ukládání, skartace a archivace	3.3	není	není	správce spisovny		
<b>DPŘ 2.2 ŘÍZENÍ KVALITY A ENVIRONMENTU</b>							
DPPŘ 2.2.1	Řízení záznamů	všechny	2.1.6		PM	M1(2.2)	
DPPŘ 2.2.2	Interní audit	vedení	2.2.4 – 2.2.5		interní auditor		
DPPŘ 2.2.3	Řízení neshodného produktu	3.3 – 3.5	2.2.4 – 2.2.5	3.3.8, 3.3.13	PM, IJ		
DPPŘ 2.2.4	Nápravná opatření	3.3 – 3.5	všechny	3.1, 3.2	PM, IJ		
DPPŘ 2.2.5	Preventivní opatření	3.3 – 3.5	všechny	3.1, 3.2	PM, IJ		
DPPŘ 2.2.6	Odborná způsobilost, vědomí závažnosti, výcvik				ved úseků, ved. ÚŘK		
<b>DPŘ 2.3 ZABEZPEČENÍ METROLOGIE</b>							
DPŘ 2.3	Zabezpečení metrologie	vedení	3.3 – 3.5	3.1 – 3.2	Metrolog	M1(2.3)	
<b>DPE 2.4.1 KOMUNIKOVÁNÍ</b>							
DPE 2.4.1	Komunikování				PM, ZŘQ, ZŘE, ZŘB		
<b>DPE 2.4.2 ŘÁD OCHRANY ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ</b>							
DPE 2.4.2	Řád ochrany životního prostředí				PM, ZŘQ, ZŘE, ZŘB		
<b>DPE 2.4.3 HAVARIJNÍ PŘIPRAVENOST</b>							
DPE 2.4.3	Havarijní připravenost				PM, ZŘQ, ZŘE, ZŘB		
<b>DPH 3.1 OBCHODNÍ VZTAHY</b>							
DPPH 3.1.1	Komunikace se zákazníkem	2.1.1	3.1.3	3.2, 2.2.6	vedoucí úseku, PVOÚ	M1(3.1) M2(3.1)	
DPPH 3.1.2	Nabídkové řízení	2.1.1	3.1.3	3.2	vedoucí úseku, PVOÚ		
DPPH 3.1.3	Smluvní agenda	3.1.1 – 3.1.2	3.3 – 3.5	2.2.6	vedoucí úseku, PVOÚ		
<b>DPH 3.2 NÁKUP</b>							
DPPH 3.2.1	Výběr vhodných dodavatelů	3.1	3.6	2.2.6	zam. pověřený ved. SZD	M1(3.2)	
DPPH 3.2.2	Nakup materiálů, výrobků a komponentů	3.3	3.6	2.2.3 – 2.2.5	manažer nákupu		
DPPH 3.2.3	Nakupování služeb	3.3.-3.6.	3.3.-3.6	2.2.3 – 2.2.5	dispečer, manažer nákupu		

čís. dok.	Název procesu	Proces předcházející	Proces následující	Procesy související	Vlastník procesu	Metriky	Formuláře
<b>DPH 3.3 ŘÍZENÍ KONSTRUKČNÍ A TECHNOLOGICKÉ DOKUMENTACE</b>							
DPPH 3.3.1	Tvorba konstrukční dokumentace	3.1.3	3.3.2 – 3.3.9	2.2.3, 3.1.1-2	vedoucí úseku	M1(3.3) M2(3.3) M3(3.3)	
DPPH 3.3.2	Změnové řízení konstrukční dokumentace	3.3.1	3.3.11	2.2.3	Konstruktor		
DPPH 3.3.3	Odchytkové řízení konstrukční dokumentace	3.3.1, 3.3.2	3.3.11	2.2.3, 3.3.10	Konstruktor		
DPPH 3.3.4	Tvorba technologické dokumentace	3.3.1, 3.3.3	3.3.11	2.2.3, 3.3.10	Technolog		
DPPH 3.3.5	Změnové řízení technologické dokumentace	3.3.1, 3.3.4	3.3.11	2.2.3	Technolog		
DPPH 3.3.6	Odchytkové řízení technologické dokumentace	3.3.1, 3.3.4	3.3.11		Technolog		
DPPH 3.3.7	Řízení zvláštních procesů – svařování	3.3.1, 3.3.5	3.3.11	2.2.3	SI		
<b>DPH 3.4 ŘÍZENÍ NÁVRHU NOVÉHO VÝROBKU</b>							
DPPH 3.4.1	Řízení návrhu nového výrobku					M1(3.5) M2(3.5)	
DPPH 3.4.2	Změny a úpravy dokumentace návrhu a vývoje				ved. TÚ, ředitel DE	M3(3.5) M4(3.5) M5(3.5)	
<b>DPH 3.6 ŘÍZENÍ VÝROBNÍHO PROCESU</b>							
DPPH 3.6.1	Operativní řízení výroby				vedoucí VÚ	M1(3.6)	
DPPH 3.6.2	Vstupní kontrola				skladník, IJ		
DPPH 3.6.3	Mezioperační kontrola				D, mistr, IJ		
DPPH 3.6.4	Identifikace a sledování výrobků				D, mistr,		
DPPH 3.6.5	Vnitropodniková manipulace, skladování, balení, ochrana výrobků				D, mistr,		
DPPH 3.6.6	Ověřování způsobilosti výrobního zařízení				Dispečer		
DPPH 3.6.7	Výstupní kontrola				mistr, IJ		

**Příloha PK12 - ZKRATKY POUŽITÉ V SIM:**

<b>BOZP</b>	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
<b>ČSN</b>	Česká technická norma
<b>DOP</b>	Dokumentace obchodního případu
<b>DPE</b>	Dokumentovaný postup environmentu
<b>DPH</b>	Dokumentovaný postup hlavní
<b>DP-ISO</b>	Dokumentovaný postup systému integrovaného managementu
<b>DPP</b>	Dokumentovaný postup podpůrný
<b>DPPH</b>	Dílčí postup procesu hlavního
<b>DPPŘ</b>	Dílčí postup procesu řídicího
<b>DPŘ</b>	Dokumentovaný postup řídicí
<b>FS</b>	FERRAM STROJÍRNA
<b>EEK</b>	Externí environmentální komunikace
<b>EMS</b>	Systém environmentálního managementu
<b>HŘ</b>	Havarijní řád
<b>IA</b>	Interní audit
<b>IEK</b>	Interní environmentální komunikace
<b>IS</b>	Informační systém FS
<b>ISO</b>	International Standard Organization - Mezinárodní organizace pro normalizaci
<b>K</b>	Konstrukce, konstruktér
<b>KD</b>	Konstrukční dokumentace
<b>KS</b>	Kupní smlouva
<b>KZ</b>	Kniha zakázek
<b>NO</b>	Nápravné opatření
<b>OP</b>	Obchodní případ
<b>OTÚ</b>	Technicko obchodní úsek
<b>OŽP</b>	Ochrana životního prostředí
<b>PEMS</b>	Příručka environmentálního managementu
<b>PHO</b>	Plán havarijního opatření
<b>PK</b>	Příručka kvality
<b>PO</b>	Preventivní opatření
<b>PON</b>	Protokol o neshodě
<b>PM</b>	Představitel managementu pro SIM
<b>PZOÚ</b>	Pověřený pracovník obchodního úseku
<b>RSIM</b>	Rada pro řízení SIM
<b>ŘN</b>	Organizační a řídicí norma
<b>ŘOŽP</b>	Řád ochrany životního prostředí
<b>SI</b>	Svářečský inženýr
<b>SIM</b>	Systém integrovaného managementu
<b>SMK</b>	Systém managementu kvality
<b>SOD</b>	Smlouva o dílo
<b>SZD</b>	Seznam způsobilých dodavatelů
<b>TBP</b>	Technicko-bezpečnostní prohlídka
<b>TD</b>	Technologická dokumentace
<b>TK</b>	Technická kontrola
<b>TLP</b>	Technologický postup
<b>ÚNP</b>	Úsek nákup a prodej
<b>ÚŘK</b>	Úsek řízení kvality
<b>VP</b>	Výrobní postup
<b>VT</b>	Výpočetní technika
<b>VÚ</b>	Výrobní úsek
<b>VýrD</b>	Výrobní dokumentace
<b>WPS</b>	Welding procedure specification (specifikace postupu svařování)
<b>ZJE</b>	Záznam o kvalitě a environmentu
<b>ZŘE</b>	Pracovník pověřený řízením environmentu
<b>ZŘQ</b>	Pracovník pověřený řízením SIM
<b>ŽP</b>	Životní prostředí

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>44 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

## Příloha PK13 - OBECNÉ TERMÍNY A DEFINICE SMK:

### **1. Definice systému integrovaného managementu :**

*Vyskytují se ve všech dokumentech SIM a týkají se systému kvality, environmentu, BOZP .*

**Akreditace** – postup, kterým autorizovaný orgán poskytuje oficiální uznání, že orgán nebo osoba je způsobilá vykonávat specifické úkoly. Osvědčení o odborné způsobilosti a nezávislosti zkušební laboratoře nebo certifikačního orgánu.

**Audit** - systematický, nezávislý a dokumentovaný proces pro získání důkazu z auditu a pro jeho objektivní hodnocení s cílem stanovit rozsah, v němž jsou splněna kritéria auditu

**Autor / zpracovatel** – pracovník, který z titulu své odborné působnosti zpracovává dokument nebo provádí revizi stávajících dokumentů.

**Environment, životní prostředí** – prostředí, ve kterém organizace provozuje svou činnost a zahrnující ovzduší, vodu, půdu, přírodní zdroje, rostliny a živočichy, lidi a jejich vzájemné vztahy.

**Dokumentace SIM** - Dokumentaci SIM tvoří:

- Politika kvality, Politika environmentálního managementu,
- Příručka kvality, Příručka environmentálního managementu ,
- dokumentované postupy požadované ČSN EN ISO 9001:2009, ČSN EN ISO 14001:2005
- další dokumenty nutné pro plánování, fungování a řízení FS
- záznamy SIM požadované ČSN EN ISO 9001:2001, ČSN EN ISO 14001:2005

**Dokumentovaný postup řídicí (DPŘ)** - popis postupu řídicího procesu směřujícího k úpravě některých činností DS.

**Dokumentovaný postup hlavní (DPH)** - popis postupu hlavního procesu směřujícího k realizaci produktu.

**Dokumentovaný postup environmentu (DPE)** - popis postupu procesu environmentu směřujícího k ochraně životního prostředí.

**Dílčí postup procesu hlavního /řídicího/ (DPPŘ,DPPH)** - popis dílčího postupu procesu hlavního, jehož řazením dochází k realizaci řídicí činnosti nebo produktu.

**Interní auditor externí** - člen sboru Interních auditorů, který působí na základě smluvního vztahu jako poradce organizace při budování systému kvality, V případě smluvního ujednání může vykonávat činnost Interního auditora organizace, který zajišťuje a řídí provedení interního auditu

**Informační systém** - sběr, zpracování a hodnocení příslušných údajů a jejich vzájemná komunikace, aktivizující jednotlivé složky systému k určitému jednání - řízení systému

**Kvalita** – stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik

**Kontrola; inspekce** – hodnocení shody pozorováním a posouzením, doplněné podle vhodnosti měření, zkoušením nebo srovnáváním

**Návrh a vývoj** – soubor procesů, který převádí požadavky na stanovené charakteristiky nebo specifikaci produktu, procesu nebo systému

**Neshoda** - nesplnění specifikovaného požadavku. Definice zahrnuje odchylku jednoho nebo několika znaků kvality nebo prvků systému integrovaného managementu od specifikovaných požadavků nebo nepřítomnost těchto znaků nebo prvků

**Monitorování** - jedná se o shromažďování a přezkoumání informací týkajících se spokojenosti zákazníka. V pojetí DP-ISO jde především o definici a sledování metrik.

**Metrika** - stanovení měřitelných hodnot kvality produktu vedoucí k sledování vývoje kvality v čase

**Měření** - zkoumání kvality výrobku porovnáním s měřidly

**Management** - koordinované činnosti pro nasměrování a řízení organizace

**Management kvality** - koordinované činnosti pro nasměrování a řízení organizace s ohledem na kvalitu

**Plánování kvality** - činnosti, které stanovují cíle a požadavky na kvalitu a na aplikaci prvků systému integrovaného managementu

**Postup** - specifikovaný způsob provádění činnosti nebo procesu

**Proces** - soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících zdrojů a činností, které přeměňují vstupy na výstupy

**Produkt** – výsledek činností nebo procesů. Pod pojmem produktu v SMK rozumíme, např. projektovou dokumentaci, inženýrskou činnost, návrh a vývoj, dodávku výrobku, technologických souborů, materiálů apod. Produkt je výsledkem hlavních procesů organizace

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

**Proces neustálého zlepšování** – průběžné zlepšování procesu podnikání z hlediska kvality, zvýšení cen nebo doby cyklu.

**Procesní řízení** – převzetí odpovědnosti za ohraničený, ucelený proces a jeho výstupy výrokové/potenciálové. Odpovědnost za výstupy je v rovnováze s pravomocemi na vstupu a v průběhu realizace.

**Protokol o neshodě (PON)** – dokument v tištěné nebo elektronické podobě, ve kterém je specifikovaná neshoda. V tomto dokumentu je stanoven a dokumentován způsob a řešení neshod, včetně vyčíslení vzniklých nákladů.

**Představitel managementu pro SIM (PM)** – je pracovník ustanovený Rozhodnutím ředitele FS pro systém popsaný v PK a PEMS, který má bez ohledu na a jiné odpovědnosti a své další povinnosti vymezenou pravomoc zahrnující:

- zajištění, že procesy potřebné pro systém integrovaného managementu budou vytvořeny, uplatňovány a rozvíjeny
- podávání objektivních informací a předkládání zpráv vrcholovému vedení, které se týkají výkonnosti systému integrovaného managementu, o realizaci vyhlášené politiky kvality a plnění stanovených cílů kvality monitorovaných ukazatelů kvality a jakékoli potřeby zlepšování systému integrovaného managementu a
- zajištění prosazování povědomí o požadavcích zákazníka v celé FS,
- spolupráci s externími stranami v záležitostech vztahujících se k systému managementu kvality.

**Přezkoumání managementu SIM FS-** oficiální hodnocení stavu a přiměřenosti systému integrovaného managementu provedené vedením organizace ve vztahu k politice kvality a cílům kvality

**Přezkoumání smlouvy** - soustavné činnosti prováděné před podepsáním smlouvy tak, aby se zajistilo, že požadavky na kvalitu jsou stanoveny přiměřeným způsobem, jsou jednoznačné, dokumentované a mohou být dodavatelem realizovány

**Požadavky na kvalitu** - vyjádření potřeb nebo jejich převedení do souboru kvantitativně nebo kvalitativně vyjádřených požadavků pro znaky nějaké jednotky s cílem umožnit její realizaci a zkoumání

**Řízení kvality** - provozní metody a činnosti používané ke splnění požadavků na kvalitu

**Vada** - nesplnění požadavků ve vztahu k zamýšlenému nebo specifikovanému použití.

**Nápravné opatření (NO)** - opatření pro odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí situace.

**Ověřování, verifikace** - potvrzení prostřednictvím poskytnutí objektivního důkazu, že specifikované požadavky byly splněny

**Plán kvality** - písemný materiál popisující zajištění kvality na konkrétní zakázce většinou samostatně zpracováváný.

**Politika kvality** - celkové záměry a zaměření organizace ve vztahu ke kvalitě, oficiálně vyjádřené vedením FS

**Preventivní opatření (PO)**- opatření pro odstranění příčiny potenciální neshody nebo jiné nežádoucí potenciální situace. Tím se zabrání jejich výskytu a dosáhne zlepšení kvality.

**Protokol o neshodě (PON)** - dokument sloužící k evidenci neshod a jako průvodní doklad při jejich řešení. Do něho se zaznamenávají vyžádaná stanoviska útvarů, dodavatelů a zákazníka a konečné rozhodnutí o určení příčin a způsobu vypořádání neshodného produktu

**Příručka kvality (PK)** – dokument, v němž je specifikován systém managementu kvality organizace

**Revize** – dokumentu zahrnuje úpravy slov, vět, odstavců, parametrů, údajů a identifikačních znaků. Při každé revizi se vydává nový revidovaný dokument.

**Stav po kontrole a zkouškách** – rozumí se označování výrobků, zda vyhověly nebo nevyhověly požadavkům smlouvy.

**Správce dokumentace systému integrovaného managementu** - pracovník odpovědný za vydávání, distribuci, změnové řízení dokumentace systému integrovaného managementu .

**Shoda** - splnění specifikovaných požadavků

**Systém managementu** - systém k stanovení politiky a cílů a k dosažení těchto cílů

**Rada pro SIM** - porada vedení FS rozšířená o pracovníky pověřené zajišťováním kvality a environmentu

**Systém managementu kvality (SMK)** - systém managementu pro vedení a řízení organizace, pokud se týče kvality

**Výrobce** – FS, která vyvíjí činnost požadovanou za účelem výroby určitého výrobku. Osoba odpovědná za návrh a výrobu, pokrývaného nařízeními vlády ČR s cílem jeho uvedení pod vlastním jménem na trh. Výrobce odpovídá za návrh a výrobu výrobku v souladu se základními požadavky stanovenými v Nařízení vlády ČR a za dodržování postupu prokazování shody výrobku s požadavky danými zákonem č. 22/1997 Sb. v platném znění, včetně nařízeními vlády ČR.

**Validace** - potvrzení prostřednictvím poskytnutí objektivních důkazů, že požadavky na specifické zamýšlené použití nebo na specifickou aplikaci byly splněny.

**Zákazník** – je organizace nebo osoba, která přijímá produkt

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>47 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

**Zpětná vazba** – proces, jehož prostřednictvím je informace o výsledcích činností poskytnuta zdroji dané činnosti.

**Pracovník pověřený řízením kvality (ZŘQ)** - pracovník jmenovaný vedením organizace a odpovědný za udržování a řízení systému managementu kvality v organizaci. Pokud sám nevykonává funkci interního auditora organizace, řídí tuto činnost

**Záznam (Z)** - dokument v němž jsou uvedeny dosažené výsledky nebo v němž se poskytují důkazy o provedených činnostech. Záznam může mít papírovou formu nebo formu elektronického záznamu na PC a může být uložen na jakémkoliv datovém nosiči. Záznamy se mohou používat například pro dokumentování sledovanosti a poskytování důkazů o ověřování , preventivním opatření a o nápravné opatření

**Zlepšování kvality** - opatření prováděná v celé organizaci s cílem zvýšit efektivnost a výkonnost činností a procesů a poskytnout zvýšený prospěch pro organizaci a zákazníka

## **2. Definice z hlediska organizace:**

*Jedná se o pojmy použité v dokumentaci SMK a v Organizačním řádu, které představují základní organizační jednotky k nimž jsou vztahovány úkoly týkající systému managementu kvality*

### **ČI.3 ČSN EN ISO 9000 : DODAVATEL ---- ORGANIZACE ---- ZÁKAZNÍK**

**Dodavatel** - ve smyslu ČSN EN ISO 9000 jde o všechny dodavatele, kteří dodávají své produkty organizaci, ať jde o prodávajícího (výrobce stavebních materiálů a výrobků, či prodejní organizace), kooperanta (firmu, či OSVČ zajišťující kooperace projektových prací pro projektovou organizaci, nebo inženýrskou činnost) , či subdodavatele stavebních prací při realizaci stavby (subdodávky stavebních prací). Všechny tyto pojmy jsou z hlediska dokumentace systému kvality rovnocenné.

**Organizace** - v pojetí této dokumentace systému integrovaného managementu se jedná o **obchodní firmu** definovanou Obchodním zákoníkem Zák.č.513/91 Sb., v platném znění (obchodní společnost, a.s., s.r.o., v.o.s., k.o.s., firmu fyzické osoby založenou na základě Živnostenského zákona č.455/91 Sb., v platném znění.

**Zákazník** - je pro účely dalšího textu právnická nebo fyzická osoba, která podala poptávku (dle ČSN EN ISO 9000 zákazník) - příjemce předmětu smlouvy o dílo, poskytnutého zhotovitelem ve smluvním vztahu. Jedná se o odběratele výsledných produktů organizace ať se jedná o finálního odběratele (investora stavby při projektové a inženýrské činnosti a realizaci stavby), kupujícího (při prodeji výrobků), nebo vyššího dodavatele, který je ve smluvním vztahu s konečným zákazníkem - investorem stavby.

**Pracovník** - ve smyslu této dokumentace jde o pracovníky ve všech druzích pracovních poměrů dle Zákoníku práce č.262/2006 Sb., nebo v obdobných poměrech ve smyslu Zákonu o daních z příjmu č. 586/92 Sb., v platném znění, nebo o pracovníky - zajišťující činnost pro organizaci v obdobném smluvním vztahu (smlouva komisionářská, smlouva mandátní apod.) dle Obchodního zákoníku ať jde o osoby samostatně výdělečně činné, nebo ve svobodném podnikání.

## **3. Definice z hlediska hospodářských funkcí**

*(Vyskytují se ve všech textech postupů)*

**Vedení organizace** - dle druhu organizace se jedná vždy o zákonem dané statutární zástupce-mohou to být přímo majitelé u firem OSVČ, jednatelé u obchodních společností personálních, členové představenstev u dalších typů společností a pod, dle smlouvy, zakládací listiny, či zápisu do obchodního rejstříku.

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>48 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

**Vedoucí úseku** - je pracovník managementu organizace podle organizačního řádu, který odpovídá za realizaci hlavního procesu /řízení výrobního procesu, zpracování projektové dokumentace, apod./ a tento úsek řídí.

**Projektant** - je zpracovatel projektové dokumentace. Je zodpovědný za zpracování té části dokumentace, označené v rubrice vypracoval jeho jménem včetně podkladů, které z této dokumentace vyplývají. Je odpovědný za optimální technicko-ekonomické řešení příslušné části projektové dokumentace, optimální funkčnost zařízení v souladu s nejnovějším známým a použitelným stupněm znalosti, dodržení zákonných předpisů a norem při projektování

**Pracovník "....."** - v dalším textu je použito slovo pracovník pro definici dalších samostatných či kumulovaných funkcí v organizaci /např. sekretariátu, řízením spisovny , metrologie apod./

#### **4. Definice z hlediska produktu:**

**Poptávka** - informace o projevu vůle zákazníka uzavřít smlouvu o konkrétním díle v organizaci převzatý vedením organizace nebo vedoucími útvarů. Informace o tomtéž může převzít kterýkoliv pracovník organizace a je povinen předat ji neprodleně vedoucímu úseku (př. dopis, telefon, fax, vyhlášení veřejné soutěže tiskem apod.).

**Nabídka** - je návrh na uzavření smlouvy nebo jiný komplexní dokument, obsahující obchodní a technickou část se závaznými údaji k nabízené výrobě produktu, (ceny, záruka, dodací a platební podmínky, event. další podklady pro přípravu smlouvy ). Údaje obsažené v nabídce jsou zpracovány a doloženy doklady v rozsahu požadovaném v poptávce, výzvě nebo veřejné soutěži.

**Informativní nabídka** - dokument obsahující údaje obecnějšího charakteru, který využívá typové podklady, referenční listiny, katalogové listy, informativní ceny a pod.

**Dodávka** – soubor výrobků dodaných od dodavatele nebo námi dodaných zákazníkovi.

**Dodavatelská činnost** - je realizací stavebních dodávek vlastními zaměstnanci organizace, nebo dodavateli s převzetím komplexní garance

**Obchodní případ (OP)** - je dodávka zboží, prací, montáží, služeb nebo díla, případně dodávka projektu nebo poradenské činnosti na základě obchodní smlouvy pro zákazníka

**Smlouva o dílo (SD)** - obchodní smlouva, jejímž předmětem je provedení určitého díla, tj. zhotovení produktu nebo projektové dokumentace, dodávky stavebních prací, či jiné činnosti uzavřená dle Obchodního nebo Občanského zákoníku s fyzickou či právnickou osobou.

**Smluvní dokument** - je smlouva o dílo nebo potvrzená objednávka, která představuje zjednodušenou variantu obchodní smlouvy. Je to také každý písemný doklad vztahující se ke smlouvě, který tvoří její nedílnou součást

**Kupní smlouva (KS)** – tento pojem zahrnuje všechny typy smluv. Je souborem dokumentů kvalitních, obchodních a technických, umožňujících uzavření smlouvy, zpracovaných do návrhu kupní smlouvy a odsouhlasených oběma smluvními stranami.

#### **5. Definice ostatní:**

*Vyskytují se v celém textu*



	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>49 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

**Seznam objednávek** - je obecný pojem pro vedení evidence zakázek, ať v ruční či elektronické podobě.

**Záznam o kvalitě** - je obecný pojem pro vedení záznamů o kvalitě dle této Příručky kvality, ať v listinné či elektronické podobě.

Veškeré dokumenty týkající se záznamů o kvalitě formou Protokolu o neshodě event. další dokumenty týkající se kvality se zaznamenávají a ukládají do DOP v třídění dle obchodních případů.

Formuláře týkající se záznamů o kvalitě tvoří samostatné přílohy jednotlivých postupů

**Seznam poptávek** - je chronologicky vedený záznam o všech poptávkách vedených v FS a způsobu jejich vyřízení.



**PŘÍRUČKA KVALITY**

**Strana č:**

**50 z 53**

**Vydání:**

**5**

**Změna str. č.**

**Příloha PK14 – rezerva**

	<b>PŘÍRUČKA KVALITY</b>	<b>Strana č:</b> <b>Vydání:</b> <b>Změna str. č.</b>	<b>51 z 53</b>  <b>5</b>
---	-------------------------	--	--------------------------------

### Příloha PK15 - Seznam metrik

M1/2.1 – počet neshod způsobených používáním neplatné (neaktualizované) dokumentace  
M2/2.1 – počet zjištěných neudržovaných a nedodržovaných norem a postupů, které způsobily nekvalitní zpracování OP.

M1/2.2 – sledování celkového počtu neshod za sledované období

M1/2.3 – počet zjištěných neudržovaných měřitel

M1/3.1 – objem tržeb celkem a podle jednotlivých PZOÚ

M2/3.1 – Včasnost naplnění kapacity dílny 95 % objemem hodin (5 den pro příští měsíc)

M1/3.2 – počet neshodných dodávek za sledované období.

M1/3.3 – Počet zaevidovaných neshod, vzniklých nesprávným nebo nekvalitním vypracováním konstrukční dokumentace za sledované období.

M2/3.3 – Počet zaevidovaných neshod, vzniklých nesprávným nebo nekvalitním vypracováním technologické dokumentace

M3/3.3 – Počet zaevidovaných neshod, vzniklých nesprávnou nebo nekvalitní technickou přípravou a výrobou svařovaných konstrukcí

M1/3.4 – Počet řešených projektů (vývojových úkolů) ve vazbě na charakter a rozsah úkolů

M1/3.6. – Včasné předání dokončené zakázky za sledované období

M2/3.6. – Počet reklamací ve sledovaném období

**Příloha PK16 - Seznam příloh použitých v jednotlivých postupech SIM**

P201 - Titulní list DP-ISO

P202 - Vyplnění titulního listu

P203 - Struktura dokumentace

P204 - Struktura dokumentovaného postupu

P205 - Poznámky

P206 - Seznámení s dokumentovaným postupem

P211 - Seznam dokumentů předávaných do spisovny

P212 - Kniha zápůjček ze spisovny

P213 - Návrh na vyřazení dokumentů

P214 - Protokol o vyřazení dokumentů

P215 - Evidenční kniha obchodních případů

P216 - Výpůjční lístek

P217 - Skartační lhůty dokumentů

P218 - Dokumenty vzniklé z činnosti FS, které je podnikatelský subjekt povinen uchovávat a umožnit z nich výběr archiválií

P221 - Roční program interních auditů

P222 - Plán interního auditu

P223 - Zpráva o interním auditu

P224 - Protokol o neshodě

P225 - Kniha evidence protokolů o neshodě

P226 - Nápravná a preventivní opatření

P227 - Kniha evidence Nápravné opatření, Preventivní opatření

P228 - Požadavky (Plán) na přípravu a výcvik

P231A - Kalibrační karta (měřidla), Záznamy o kalibraci

P231B - Kalibrační karta (měřidla), Záznamy o kalibraci

P232 - Maximální periody kalibrací měřidel

P233 A,B – Evidenční karta přípravku

P2411 – Záznam environmentální komunikace

P2421 – Identifikační list nebezpečného odpadu

P2431 – Situační plán FS

P2432 – Protokol – Bezpečnostní prohlídka

P2433 – Hlášení o vzniku závažné havárie

P2434 – Všeobecné zásady zdolávání mimořádných událostí

P2435 – Zásady první pomoci

P2441 – Obsah lékárničky

P311 - Poptávkový list

P312 - Zadání zakázky k zabezpečení TPV

P313 - Popisový list zakázky (Helios)

P314 - Kalkulační list zakázky (Helios)

P315 - Sestava evidence obchodních případů „Výběr z poptávek“ (tisk z IS)

P316 - Sestava evidence obchodních případů „Přehled zakázek k projednání na týdenním dispečinku“

P317 - Evidenční „kniha“ SEZNAM obchodních případů

P321 - Dopis pro oslovení dodavatelů – kvalita, environment ,

P322 A,B - Dotazník úrovně kvality dodavatelů

P323 A, B - Dotazník úrovně dodavatele z hlediska environmentu

P324A - Karta dodavatele

P324B – Bodové hodnocení dodavatele

P325 - Záznam z výběrového řízení

P326 - Smlouva o dílo s dodavatelem (rámcová, jeden z možných příkladů)

P327 - Seznam způsobilých dodavatelů - formulář

P331 - Kusovník (formulář)

P332 A, B - Technologický postup (formulář)

P333 - Svářečský deník (možný příklad)

P341 - Přezkoumání návrhu v etapě konstrukčního návrhu

P342 - Přezkoumání návrhu v etapě provedení zkoušek

P343 - Přezkoumání návrhu v etapě provedení zkušebního provozu

P361 - Zadání zakázky k zabezpečení technické přípravy výroby („zakázkový list“)

P362 - Zadání zakázky k zabezpečení výroby („výrobní příkaz“)

P363 - Denní výkaz práce (pracovní lístek)

P364 - Protokol o měření (jeden z možných vzorů)

P365 - Záznam o zkoušení – měření výrobním dělníkem

P366 - Příjemka (z IS)

P367 - Odběrní lístek (z IS)

P368 - Výdejka

P369 - Dodací list (OP77)

P3610 - Příjemka-Převodka-Výdejka (OP87)

P3611 - Materiálová rozpiska

P3612 - Průběžné uvolnění dílce k dalším operacím

P3613 - Průvodka na výrobní příkaz

P3614 - Osvědčení o kvalitě a kompletnosti výrobku