

	<i>Druh dokumentu:</i> Hlavní dokument	<i>Změna:</i> 11	<i>Strana/počet stran:</i> 1/32	<i>Číslo dokumentu:</i> D-101/05
	Příručka kvality			
<i>Vypracoval:</i> Mgr. Eva Krupičková <i>Datum:</i> 01.03.2012	<i>Schválil:</i> Ing. Jan Topol <i>Datum :</i> 01.03.2012		<i>Platné od:</i> 05. 03. 2012	

Řízený dokument
Výtisk č. 01

PŘÍRUČKA KVALITY

podle ČSN EN ISO 9001:2009



Druh dokumentu:
Hlavní dokument

Změna:
11

Strana/počet stran:
2/32

Číslo dokumentu:
D-101/05

Příručka kvality

Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková
Datum: 01.03.2012

Schválil: Ing. Jan Topol
Datum: 01.03.2012

Platné od:
05. 03. 2012

AKTUÁLNÍ PŘEHLED VYDÁNÍ A ZMĚN


Kapitola.	Název	Vydání	Změna	Datum změny
	Oprava chyb PJ	05	Z1	25.11.2005
2.4	Oprava – Organizační diagram	05	Z2	17.07.2006
2.6., 8.2.	Doplnění PJ	05	Z3	23.08.2006
2.2, 7.5.2, 7.3, 4.1	Doplnění rozsahu činnosti a specifikace zdrojů	05	Z4	25.09.2006
2.2, 2.4, 2.6, 7.4, 7.6	Organizační diagram – odstraněn, doplnění ochranných známek, doplnění specifikace procesu nakupování, oprava postupu kontroly měřidel	05	Z5	07.09.2007
7.3	Doplnění 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.4.1, odstranění seznamu norem a zákonů	05	Z6	01.01.2008
7.6 4.1 2.2	Úprava systému metrologie ve firmě Změna mapy procesů – vznik procesu konstrukce a vývoj Základní informace o společnosti	05	Z7	11.07.2008
8.2.2 6.3 6.2.2 4.1 2.6	Doplnění čísel dokumentů u interních auditů, Infrastruktura – seznam kontrol a revizí Povinnost proškolení nových pracovníků o neshodných procesech Stanovení outsourcovaných procesů Správa zákonů a vyhlášek – firma ESIPA	05	Z8	01.08.2009
2.2 4.1 4.2.3 8.2.2. 8.5.3.	Vymezení předmětu certifikace Nová mapa procesů Informace o změnách v dokumentaci Interní audit - revize Preventivní opatření – změna formuláře Změna názvu dokumentu Příručka jakosti na Příručka kvality	05	Z9	01.08.2010
2.2. 2.1.	Úprava předmětu certifikace Vyjmutí předmětu podnikání – přehled živnost. oprávnění. Náhrada slova jakost za slovo kvalita.	05	Z10	01. 03.2011
2.2	Sjednocení označení ISO normy na českou. Oprava označení hlavního procesu – místo Realizace velkých ČOV nahrazeno pouze Realizace ČOV dle D106/10.	05	Z11	05. 03. 2012

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 3/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	


1. Obsah, změny a použité zkratky

1.1. Obsah

1. Obsah, změny a použité zkratky	3
1.1. Obsah.....	3
1.2. Použité zkratky.....	5
2. Základní informace a historie společnosti	5
2.1. Úvod	5
2.2. Základní informace o společnosti	6
2.3. Historie společnosti.....	6
2. 4. Organizační diagram.....	7
2. 5. Prezentace společnosti	7
2.6. Normativní odkazy	8
3. Termíny a definice	8
3.1. Termíny převzaté z ISO 9001	8
3.2. Definice	8
3.3. Další definice	8
4. Systém managementu kvality	10
4.1. Všeobecné požadavky.....	10
4.2. Požadavky na dokumentaci	11
4.2.1. Všeobecně	11
4.2.2. Příručka kvality.....	12
4.2.3. Řízení dokumentů.....	13
4.2.4. Řízení záznamů	14
5. Odpovědnost managementu	15
5.1. Osobní angažovanost a aktivita managementu	15
5.2. Zaměření na zákazníka	15
5.3. Politika kvality	16
5.4. Plánování	16
5.4.1. Cíle kvality.....	16
5.4.2. Plánování systému managementu kvality	16
5.5. Odpovědnost, pravomoc a komunikace	17
5.5.1. Odpovědnost a pravomoc.....	17
5.5.2. Představitel managementu	17

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 4/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

5.5.3. Interní komunikace.....	17
5.6. Přezkoumání systému managementu	18
5.6.1. Zápis z porady	18
5.6.2. Vstup pro přezkoumání.....	18
5.6.3. Výstup z přezkoumání	18
6. Management zdrojů.....	18
6.1. Poskytování zdrojů	18
6.2. Lidské zdroje	19
6.2.1. Všeobecně	19
6.2.2. Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik	19
6.3. Infrastruktura.....	20
6.4. Pracovní prostředí	20
7. Realizace produktu.....	20
7.1. Plánování realizace produktu.....	20
7.2. Procesy týkající se zákazníka	21
7.2.1. Určování požadavků týkající se produktu	21
7.2.2. Přezkoumání požadavků týkajících se produktu	21
7.2.3. Komunikace se zákazníkem	22
7.3. Návrh a vývoj.....	22
7.3.1. Plánování návrhu a vývoje.....	22
7.3.2. Vstupy pro návrh a vývoj.....	22
7.3.3. Výstupy z návrhu a vývoje	23
7.3.4. Přezkoumání návrhu a vývoje	24
7.3.5. Ověřování návrhu a vývoje	24
7.3.6. Validace návrhu a vývoje	24
7.3.7. Řízení změn návrhu a vývoje	25
7.4. Nakupování.....	25
7.4.1. Proces nakupování	25
7.4.2. Informace pro nakupování	25
7.4.3. Ověřování nakupovaného produktu.....	25
7.5. Výroba a poskytování služeb	26
7.5.1. Řízení výroby a poskytování služeb	26
7.5.2. Validace procesu výroby a poskytování služeb	26
7.5.3. Identifikace a sledovatelnost.....	27
7.5.4. Majetek zákazníka	27
7.5.5. Ochrana produktu	27
7.6. Řízení monitorovacích a měřicích zařízení	27
8. Měření, analýza a zlepšování	27
8.1. Všeobecně	27
8.2. Monitorování a měření.....	28
8.2.1. Spokojenost zákazníka	28
8.2.2. Interní audit	28
8.2.3. Monitorování a měření procesů	30
8.2.4. Monitorování a měření produktu	30
8.3. Řízení neshodného produktu	30
8.4. Analýza údajů	30
8.5. Zlepšování	30
8.5.1. Neustálé zlepšování.....	30
8.5.2. Opatření k nápravě	30
8.5.3. Preventivní opatření	31

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 5/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

1.2. Použité zkratky

Názvy funkcí:

Ř	ředitel
ZŘ	zástupce ředitele
QM	představitel managementu pro kvalitu (Manažer kvality)

Ostatní:

QMS	system managementu řízení kvality
TO	technické oddělení
VOJ	výrobně organizační jednotka
SK	system kvality
IA	interní audit
ČOV	čistírna odpadních vod
DTB	databáze
IS	informační system
AP	administrativní pracovník
EO	ekvivalentní obyvatel

2. Základní informace a historie společnosti

2.1. Úvod

Příručka kvality společnosti TopolWater, s.r.o. je vypracována za účelem definování systému kvality pro řízení procesů na všech úrovních řízení firmy.

Prokazuje schopnost společnosti poskytovat trvale produkty (výrobky a služby) splňující požadavky zákazníka a příslušných předpisů.

Cílem činnosti společnosti je zvyšovat spokojenost zákazníků postupnou aplikací norem řady ISO 9001 do systému řízení společnosti a tuto neustále zlepšovat v souladu s příslušnými normami a předpisy.

V souvislosti s revizí normy ISO 9001 v roce 2009 bude postupně ve všech dokumentech nahrazován pojem „jakost“ za pojem „kvalita“. Používání starého pojmu „jakost“ však nesnižuje platnost dokumentu a myslí se jím vždy pojem „kvalita“.

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 6/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

2.2. Základní informace o společnosti

Společnost je právnickou osobou zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 80202.

TopolWater, s.r.o.

Čáslav, Nad Rezkovcem 114, PSČ: 286 01, Okres: Kutná hora, Česká republika.

IČO: 26212943

DIČ: CZ26212943

Tel: +420 327 313 001-3

Fax: +420 327 313 001-3

Internet: www.topolwater.com

E-mail: topas@topolwater.com

Statutárním orgánem jsou jednatelé uvedení v obchodním rejstříku.

Ředitelem společnosti je Ing. Jan Topol, který je zároveň i jednatelem společnosti.

Hlavní činností, kterou se zabývá společnost TopolWater, s.r.o. je návrh a vývoj, projektování, výroba, montáž a prodej, čistíren odpadních vod. Jedná se patentované řešení domovních čistíren TOPAS, lokálních a obecních čistíren s SBR reaktory MONOBLOK-T a FLEXIDIBLOK.

Předmětem certifikace ČSN EN ISO 9001:2009 jsou dva hlavní procesy, které ve společnosti probíhají:

- 1) **VÝROBA DOMOVNÍCH ČOV**
- 2) **REALIZACE ČOV.**

Společnost spolu s, a prostřednictvím jednatele a ředitele společnosti vlastní ochranné známky.


TOPAS + logo, FLEXIDIBLOK, obrazové logo, TOPAS, TopolWater + logo

Jsou uloženy a přístupny v PC síti a pravidelně zálohovány správcem PC sítě (viz. DP-401 Řízení dokumentů). Systém zálohování je popsán v dokumentu DP-401 Řízení dokumentů.

2.3. Historie společnosti

Firma TopolWater, s.r.o. byla založena a zapsána do obchodního rejstříku v roce 2000. Vznikla jako společnost ručením omezením z důvodů uspokojení zvýšené poptávky trhu na čistírny odpadních vod. Firma od roku 2000 zajišťovala výrobu plastových domovních čistíren odpadních vod pro firmu Ing. Jan Topol, která se tímto stala distributorem výrobků firmy TopolWater, s.r.o.. Od roku 2004 se stala firma TopolWater, s.r.o. výrobcem i prodejcem domovních čistíren odpadních vod.

Firma Ing. Jan TOPOL, VODA – PROJEKT (předchůdce firmy TopolWater, s.r.o.), vznikla v r. 1990 původně jako projektová a inženýrská kancelář s názvem VODA – PROJEKT. S postupnou specializací na odpadní vody a využíváním vlastních patentově chráněných řešení se těžiště činnosti firmy přesunulo z projektování na výrobu menších ČOV a kompletní dodávky větších komunálních ČOV, případně subdodávky

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 7/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

technologických celků. Do konce r. 2001 jsme tak zajistili řádnou likvidaci odpadních vod od více jak 60 000 obyvatel ČR v čistírnách různých velikostí od 5 do 5 000 obyvatel (EO), přičemž u některých ČOV zajišťujeme pro obce i provozování formou pronájmů. Na základě provozních zkušeností byl vlastní vývoj zaměřen na jednoduché a spolehlivé čistírny pro velikosti do 300 EO a plně automatizované systémy s dálkovým přenosem dat pro větší kapacity.

Pro nejmenší zdroje znečištění, rodinné domky, rekreační objekty, hotely apod. jsou velice vhodné domovní ČOV **TOPAS**. Dodávají se pro kapacity 5 až 300 EO jako kompaktní plastové kontejnery. Vynikají vysokou účinností, nízkou cenou a spolehlivým provozem bez nároků na obsluhu. Technologie čištění je chráněna mezinárodním patentem č. 282 411 a pro svoje výborné parametry jsou tyto čistírny v současné době licenčně vyráběny ve více firmách po celém území ČR.

Pro větší kapacity máme k dispozici ČOV **MONOBLOK-T**, kde se obvykle montuje technologie do betonových nádrží. Tyto čistírny jsou vhodné pro lokality do 500 EO a pro veškeré průmyslové vody s organickým znečištěním (hlavně potravinářský průmysl). Pro větší obce a města se pak používá systém **FLEXIDIBLOK**, který plně využívá nejmodernější poznatky z čištění odpadních vod, včetně úplného počítačového řízení všech procesů, a tím minimalizuje nároky na obsluhu při zajištění nejvyšší kvality vody na odtoku z čistírny.

Jsme schopni řešit komplexně každý Váš problém s odpadními vodami od konceptu optimálního řešení a zpracování projektu, až po realizaci stavby. To dokazují úspěšné realizace obecních ČOV i mnoho spokojených zákazníků, kteří si zakoupili naši malou domovní čistírnu.

Zákazníci požadují při výběru a objednání zboží a služeb vysokou technickou úroveň, splnění specifických požadavků, spolehlivost, bezpečnost, včasné plnění zakázek, vysokou kvalitu a technické parametry produktu a služeb. Očekávají odborný a profesionální přístup při všech činnostech plnění zakázky.

Oceňován je zejména rychlý a odborný přístup, vyřizování objednávek a uzavírání smluv. Profesionální přístup všech pracovníků, správné zpracování zakázky s ohledem na požadavky zákazníka a plnění technických a specifických norem platných v regionu (místě provozování - ČR).

2. 4. Organizační diagram

Aktuální podoba organizačního diagramu je uložena v dokumentu D – 202 Organizační schéma TW. Toto schéma je dle potřeby aktualizováno a je současně vytvořeno v podobě organizačního schématu funkcí (D – 205).

2. 5. Prezentace společnosti

1. V Evropě na mezinárodních výstavách (např. IFAT 2010, 2012 Mnichov, Öko -Tech 2005 Budapešť, apod.), katalogy svých produktů a také prostřednictvím reklamy svých licenčních výrobců (ČR, Slovensko) či obchodních partnerů (Francie, Německo, Švédsko, Rumunsko, Bulharsko, Polsko, Ukrajina atd.).
2. Také v ostatních zemích světa prezentujeme svoji produkci především díky reklamě svých licenčních výrobců (Rusko) či obchodních partnerů (Ukrajina, Moldávie, Srí Lanka atd.).
3. Webové stránky umožňují široký a komplexní přehled činnosti společnosti TopolWater. Jejich součástí je mimo jiné komplexní přehled výrobků a to i v grafické podobě, přehledný a názorný popis principu činnosti ČOV, prostřednictvím schémat. Na stránkách jsou dostupné ke stažení našim současným i potencionálním zákazníkům veškeré důležité dokumenty (certifikáty, osvědčení, prohlášení, výpisy z OR, patenty, instalační schémata a propagační materiály). Všechny dokumenty i ostatní informace budou pravidelně aktualizovány, pokud možno okamžitě při nastalé změně, minimálně však ke konci každého roku.

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 8/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

2.6. Normativní odkazy

Společnost je řízena v souladu s platnou legislativou České republiky a při svých činnostech používá platné předpisy a normy. Neustále sleduje zavádění nových předpisů, nařízení a norem, včetně změn, souvisejících s předmětem podnikání, které následně aplikuje do všech oblastí vlastní činnosti, včetně finálních produktů. Pravidelná měsíční aktualizace norem je zajištěna smlouvou s firmou **TECHNOR Ing. Jiří Řezníček**. Za aktualizaci zodpovídá manažer kvality.

Společnost vede seznam používané legislativy, zákonů a vyhlášek, který je všem zaměstnancům přístupný v databázovém serveru. Za aktualizaci a neustálé doplňování seznamu zákonů a legislativy ve firmě zodpovídá manažer kvality.

Všechny zákony a vyhlášky jsou v seznamu hypertextově propojeny se systémem ESIPA, ve kterém jsou vždy k dispozici v platném znění.

3. Termíny a definice

3.1. Termíny převzaté z ISO 9001

Termíny převzaté z mezinárodní normy pro popsání dodavatelského řetězce

Dodavatel → organizace → zákazník

3.2. Definice

Dodavatel

Jiné subjekty dodávající vstupní zdroje (suroviny, materiál, zařízení, služby), nebo kooperující (spolupracující).

Organizace

Skupina pracovníků a vybavení se systematickým uspořádáním odpovědností, pravomocí a vzájemných pracovních vztahů.

Zákazník

Konečný spotřebitel, uživatel, klient, osoba, která z daného vztahu užívá výhod, nebo druhá smluvní strana.

Produkt


Produkt je výrobek nebo služba.

3.3. Další definice

Interní auditor (dále jen Auditor)

Osoba, která absolvovala školení v rozsahu ČSN EN ISO 9001 a provádí kontroly a prověrky v rámci interního prověřování systému kvality (jmenování vedením společnosti).

Kvalita (Jakost)

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 9/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03. 2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01. 03. 2012		Platné od: 05. 03. 2012	

Schopnost znaků systému, procesu, nebo produktu (služeb), plnit stanovené požadavky zákazníků, norem a předpisů.

Systém managementu kvality (SMJ = QMS ang.)

Systém koordinované činnosti pro nasměrování a řízení organizace s ohledem na jakost, které stanovují politiku kvality, cíle kvality a odpovědnosti za tyto činnosti, které realizují prostředky: plánování kvality, řízení kvality, zabezpečování kvality a zlepšování kvality v rámci systému kvality.

Politika kvality

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

Cíle kvality

Konkrétní strategické i taktické žádané či zamýšlené záměry organizace, vyvozené z politiky kvality, z nichž plynou cílové hodnoty.

Proces

Systém činností, který využívá zdroje pro přeměnu vstupů na výstupy.

Přezkoumání

Činnost prováděná k zajištění vhodnosti, přiměřenosti, efektivnosti a účinnosti předmětu s cílem dosáhnout stanovených cílů.

Příručka kvality (PK)

Základní dokument systému managementu kvality popisující tento systém podle požadavků mezinárodní normy ČSN EN ISO 9001:2009.

Pracovní postup

Dokument, specifikující způsob provádění pracovní činnosti nebo procesu.

Neshoda

Nesplnění specifikovaných požadavků systému, procesu nebo produktu.

Opatření k nápravě

Opatření podniknuté s cílem odstranit příčiny existující neshody, vady nebo jiné nežádoucí situace, aby se zabránilo jejich opakovanému výskytu.

Preventivní opatření

Opatření podniknuté s cílem odstranit, nebo minimalizovat předem příčiny možné neshody, vady nebo jiné nežádoucí situace, aby se zabránilo výskytu neshod, vad a nežádoucích situací v budoucím procesu.

Prověrka kvality

Systematické a nezávislé zkoumání, jehož cílem je stanovit, zda činnosti v oblasti kvality a s nimi spojené výsledky jsou v souladu s plánovanými záměry a zda se tyto záměry realizují efektivně a jsou vhodné pro dosažení cílů.

Přezkoumání vedením společnosti

Oficiální hodnocení stavu a přiměřenosti systému kvality vrcholovým vedením ve vztahu k politice kvality a k cílům kvality.

Záznamy o kvalitě

	<i>Druh dokumentu:</i> Hlavní dokument	<i>Změna:</i> 11	<i>Strana/počet stran:</i> 10/32	<i>Číslo dokumentu:</i> D-101/05
	Příručka kvality			
<i>Vypracoval:</i> Mgr. Eva Krupičková <i>Datum:</i> 01.03.2012	<i>Schválil:</i> Ing. Jan Topol <i>Datum:</i> 01.03.2012		<i>Platné od:</i> 05. 03. 2012	

Dokumenty, které prokazují dosažení požadované kvality a ověřují účinnost systému řízení procesu.

Manažer kvality (QM)

Představitel vedení organizace, který, bez ohledu na jiné povinnosti - má stanovenou pravomoc a odpovědnost za zavedení a dodržování požadavků ČSN EN ISO 9001:2009 v organizaci.

4. Systém managementu kvality

4.1. Všeobecné požadavky

Společnost vytvořila systém managementu kvality a je schopna prokazovat, že požadavky zákazníků a požadavky předpisů jsou trvale zohledněny v produktech. Systém managementu kvality bude neustále zlepšován pro zvyšování spokojenosti zákazníka.

Jsou určeny všechny rozhodující procesy a činnosti, jejich pořadí a vzájemná vazba potřebná k zajištění systému kvality.

Veškeré procesy jsou plánovány tak, aby bylo zajištěno plnění strategie a poslání společnosti orientované na kvalitu produkce a spokojenost zákazníka. K tomu napomáhají stanovené ukazatele, jejich analyzování a následné přijímání opatření ke zlepšování procesů. Naše plánování je upřeno především na spokojenost zákazníka, dostupnost zdrojů a jejich efektivní čerpání.

Externími (outsourcovanými) procesy pro zajištění všech hlavních procesů ve společnosti jsou:

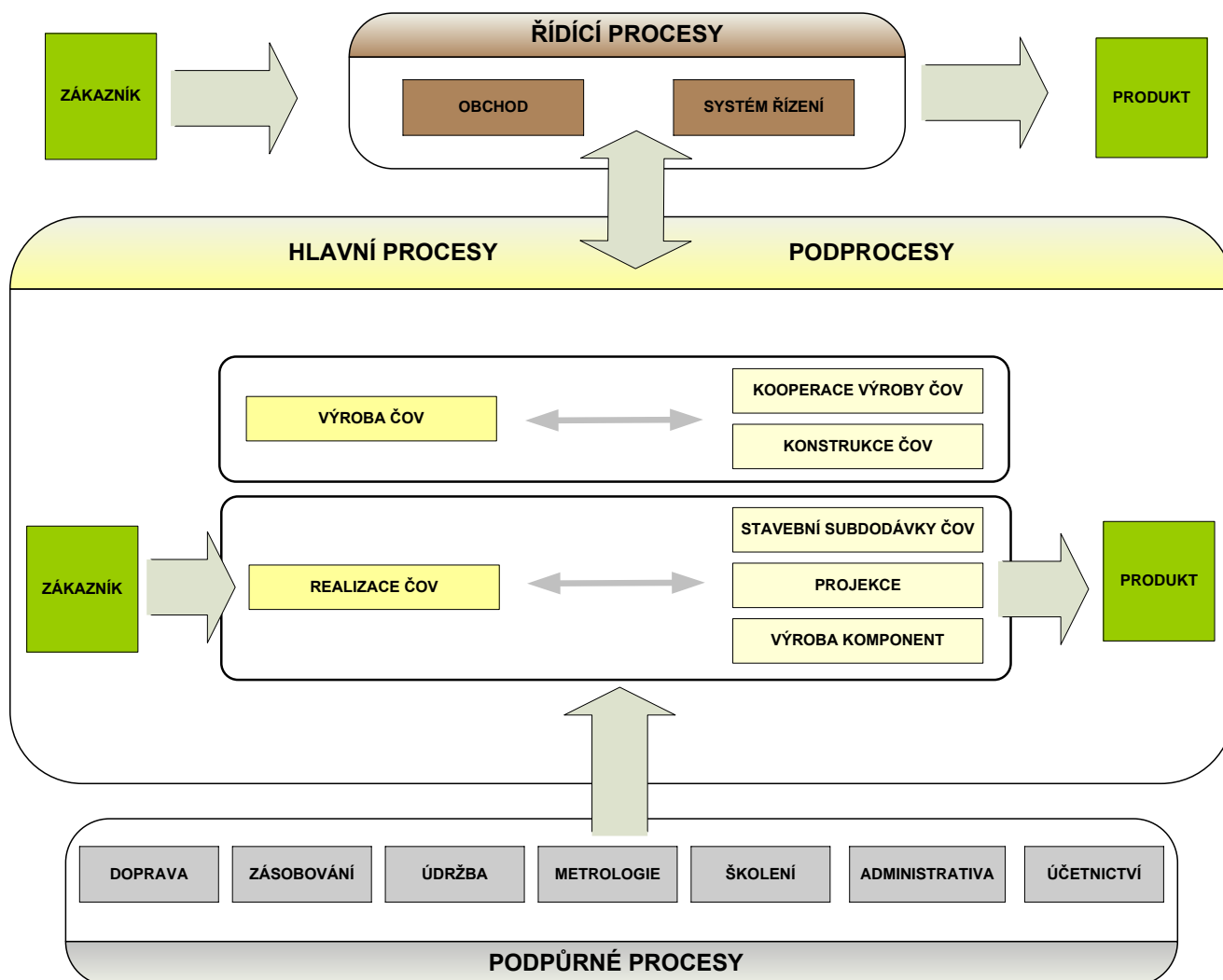
- firmy na zajištění stavebních subdodávek ČOV
- firmy pro kooperaci výroby ČOV
- služby dopravních společností
- společnosti pro výcvik a školení zaměstnanců
- firmy pro kalibraci měřidel
- společnost pro zajištění BOZP
- firmy na zajištění elektrorevizí.

Typ a rozsah řízení těchto externích procesů, včetně zodpovědné osoby, která tvoří rozhraní mezi naší společností a příslušnou externí firmou je blíže specifikován v dokumentech D-106 a D-107.

Procesní přístup ve společnosti TopolWater, s.r.o. je založen na identifikaci, poslušnosti a vzájemném působení těchto procesů potřebných pro řízení QMS.

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 11/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

PROCESY VE SPOLEČNOSTI TopolWater




4.2. Požadavky na dokumentaci

4.2.1. Všeobecně

- Politika kvality a cíle kvality jsou vydávány jako samostatné dokumenty
- Příručka kvality je popsána v kapitole 4 část 4.2.2
- Dokumentované postupy požadované normou ČSN EN ISO 9001:2009 jsou uvedeny v následující tabulce:

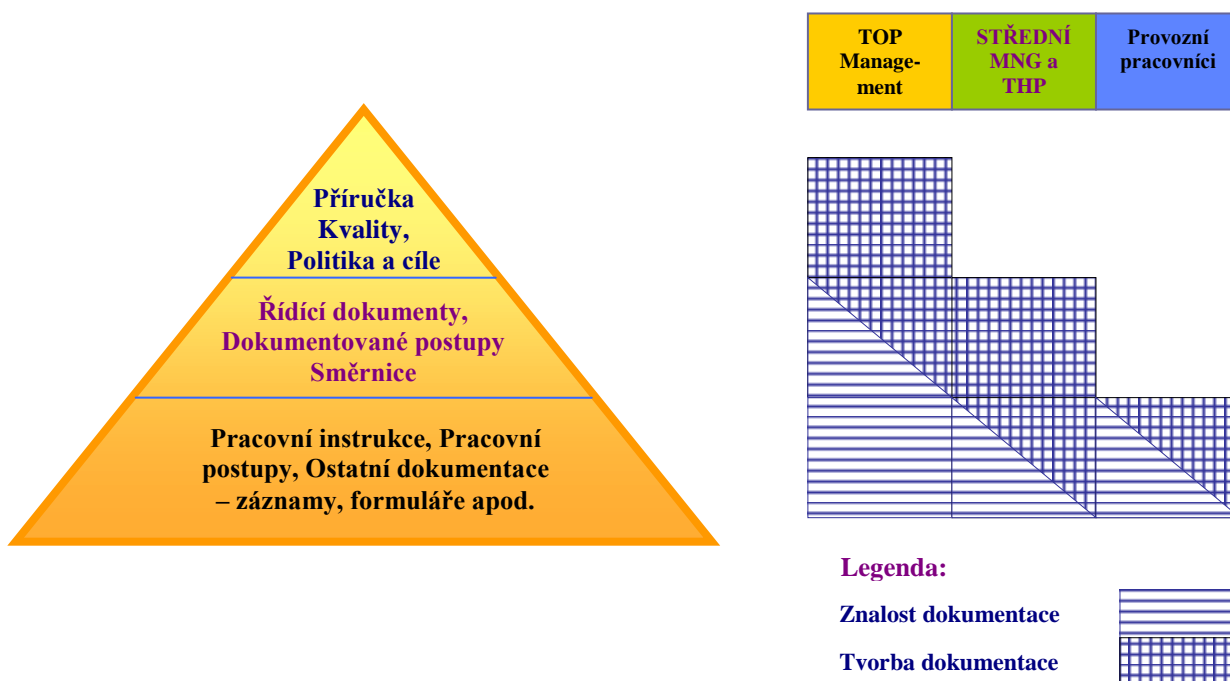
Číslo požadavku normy	Název dokumentu	Č. dokumentu	Číslo kapitoly PK
4.2.3	Řízení dokumentů	DP-401	4
4.2.4	Řízení záznamů	DP-402	4
5.6	Přezkoumání vedením	DP-101	5
8.2.2	Postup interních auditů	DP-104	8

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 12/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012		Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012

8.3	Řízení neshody a opatření k nápravě	DP-102	8
8.5.2	Řízení neshody a opatření k nápravě	DP-102	8
8.5.3	Preventivní opatření	DP-105	8

d) Dokumenty nutné pro efektivní uplatnění systému kvality – základní struktura dokumentace je znázorněna v následujícím zobrazení. Seznam dokumentů je QM veden a aktualizován v PC síti a pravidelně zálohován správcem PC sítě (viz. DP-401 Řízení dokumentů).

System dokumentace a její tvorby



4.2.2. Příručka kvality

Příručka kvality je základním dokumentem, který popisuje uplatňovaný systém kvality:

- dokládá vzájemnou provázanost všech procesů organizace systému managementu kvality (dále jen SK) v organizaci.
- zahrnuje dokumentované postupy nebo na ně odkazuje.
- je dokument, který je neustále přizpůsobován aktuálním požadavkům a potřebám praxe a podléhá pravidelnému přezkoumání vedením
- je podkladem pro interní i externí kontrolu QMS

Účelem je:

Popis zavedeného systému kvality (SK).

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 13/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

Popis způsobu zabezpečování kvality ve společnosti.

Popis činností organizace.

Popis rozsahu dokumentace.

Prezentace systému kvality pro externí účely a uživatele, zejména zákazníky.

Odpovědnost:

Příručku kvality zpracovává, udržuje a vydává QM (Manažer kvality) na základě aktuálního stavu a změn ve společnosti

Ředitel společnosti

Ke změně příručky kvality dochází zejména na základě:

Změny organizační struktury a odpovědností v systému managementu kvality.

Změny strategických záměrů vedení.

Zjištění neshod interních a externích auditů.

4.2.3. Řízení dokumentů

Společnost má vypracované a zavedené postupy pro řízení všech používaných druhů dokumentů interního i externího původu.

Tvorba, schvalování, přezkoumávání, identifikace, archivace, aktualizace a náležitosti dokumentace se řídí dokumentovaným postupem DP-401 Řízení dokumentů.

Schválení dokumentů, jejich revize a identifikace provádí QM a Ř.


Dokumenty na elektronických nosičích musí být řádně označeny, zálohovány a chráněny před zneužitím nepovolané osoby.

Za řízení dokumentů odpovídá QM. Za seznámení pracovníků s jejím obsahem v rozsahu potřebném pro její používání odpovídá QM, ředitelé jednotlivých organizačních jednotek a nadřízení pracovníci. Je nutné dodržet zásadu, že dokumentace potřebná pro prováděnou činnost, musí být zaměstnanci volně dostupná. Informace o veškerých změnách v dokumentaci jsou dostupné na „Domovské stránce“ společnosti TopolWater, s.r.o. na adrese <http://companyweb/default.aspx>, na který mají přístup všichni zaměstnanci s PC (THP).

Za stažení a likvidaci neplatné dokumentace, mimo originálního výtisku, včetně příslušného návrhu změny, pro archivní účely, odpovídá QM, který dokumentaci vydává.

Řízenou dokumentací se rozumí:

- Příručka kvality
- Politika kvality
- Cíle kvality
- Plány kvality
- Směrnice
- Dokumentované a pracovní postupy
- Formuláře a další viz. S-401 MAPA dokumentace

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 14/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

Vydávané dokumenty:

- jsou přezkoumány a dle potřeby aktualizovány
- jsou před vydáním schváleny
- mají zajištěnou identifikaci změn a aktuálního stavu
- jsou dostupné v místech používání
- jsou trvale čitelné a snadno identifikovatelné

Důležité dokumenty externího původu určující nebo ovlivňující jakost jsou identifikovány, řízeny a archivovány.

V textu dokumentů odkazujících na formulář není uváděno číslo verze. Seznam platných formulářů, který řídí, vede, vyhotovuje a aktualizuje QM, je veden v PC síti a pravidelně zálohován správcem PC sítě (viz. DP-401 Řízení dokumentů). Seznam je přístupný všem uživatelům PC ve firmě.

4.2.4. Řízení záznamů

Záznam je písemný dokument nebo záznam na elektronických nosičích poskytující důkazy o provedených činnostech a ověřují účinnost SK.

Záznamy o kvalitě jsou vedeny s cílem jednoznačně prokázat požadovanou jakost a efektivnost systému kvality. Jsou důkazem o kvalitě a zároveň podkladem pro přezkoumání systému managementu kvality, pro rozborovou činnost a hodnocení kvality.

Řízení záznamů je řešeno stejnojmenným dokumentovaným postupem DP-402.


Dokumenty registrující jakost jsou takové dokumenty, na které jsou zaznamenávány všechny činnosti týkající se kvality produktů a služeb.

Veškeré záznamy o kvalitě musí být shromažďovány po jejich vzniku a musí být uloženy u určených pracovníků nebo na konkrétních místech, takovým způsobem, aby byly:

- přístupné,
- udržované,
- snadno a rychle vyhodnotitelné,
- chráněny proti poškození a zneužití,
- přístupné jen oprávněným pracovníkům,
- dostupné ke stažení a uložení (centrálně).

Zásady řízení záznamů

- Poskytování smlouveného druhu záznamu kvality může povolit a odsouhlasit pouze Ř nebo QM na základě požadavku zákazníka. Originál záznamu zůstává ve společnosti.
- Každý zaměstnanec je povinen jakékoliv poškození či ztrátu záznamů o kvalitě ihned nahlásit svému nadřízenému a informovat QM, který navrhne způsob řešení, např. formou vydání kopie záznamů o kvalitě.

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 15/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

- Záznamy o kvalitě musí být zachovány jako průkazné dokumenty o dosažení kvality produkce, shody s požadavky (zákazníka, norem a legislativy) a všech činností s tím spojených. Jednotlivé záznamy jsou udržovány a uchovávány v odpovídajících složkách vedených v PC síti (IS KARAT a dalších SW) a pravidelně zálohovány správcem PC sítě (viz. DP-401 Řízení dokumentů).
- Záznamy o kvalitě jsou uchovávány v odpovídajících složkách a šanonech tak, jak je to stanoveno v jednotlivých dokumentech QMS a dokumentovaných postupech. Záznamy nesmí být poškozeny, upravovány či jinak modifikovány.
- Ochranu záznamů o kvalitě provádí pracovníci, kteří v případě možnosti vzniku poškození záznamů o kvalitě zodpovídají za zvolení adekvátní ochrany již v procesu zaznamenávání potřebných údajů (např. jejich uložení do PE obalů, zálohování atd.)
- Vypořádání záznamů o kvalitě slouží ke sledování změn, trendů a efektivního řízení a je prováděno garantem při hodnocení procesů a při přezkoumání vedením.

5. Odpovědnost managementu

5.1. Osobní angažovanost a aktivita managementu

Vedení společnosti vychází z požadavků trhu. Je si vědomo, že nejdůležitějším úkolem je plnit požadavky zákazníků, v souladu s požadavky legislativy, předpisů a norem. Pro plnění těchto cílů uplatňuje a prosazuje dále uvedené zásady:

- Respektovat, vyhodnocovat a znát požadavky zákazníka.
- Plnit a znát požadavky předpisů, legislativy a norem.
- Vytvářet politiku kvality a stanovovat cíle v souladu s požadavky zákazníků.
- Kontrolovat a přehodnocovat systém kvality, politiku a cíle pravidelnými:
 - interními audity
 - přezkoumáním systému řízení kvality
 - kontrolou plnění cílů kvality
- Určováním odpovědností a pravomocí na všech stupních řízení.
- Zapojením všech pracovníků do procesu zlepšování systému kvality a plnění stanovených cílů.
- Zvyšování kvalifikace pravidelným proškolením.
- Zvýšením informovanosti zdokonalováním zaváděného nového informačního a řídicího systému.

5.2. Zaměření na zákazníka

Všichni pracovníci jsou si vědomi, že nejdůležitějším úkolem společnosti TopolWater, s.r.o. je plnění požadavků zákazníka a cílem zvyšování jeho spokojenosti. Plnění těchto cílů je realizováno:

- Prezentací a propagací společnosti.
- Kvalitou a zpracováním nabídky.
- Zjištěním a zdokumentováním požadavků zákazníka.
- Přezkoumáním a zpracováním požadavků a uvedením do shody s požadavky předpisů a norem.

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 16/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03. 2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01. 03. 2012		Platné od: 05. 03. 2012	

- Komunikací se zákazníkem a upřesňováním specifických požadavků
- Zpracováním požadavků do procesů realizace produktu.
- Budováním dlouhodobých odběratelsko-dodavatelských vztahů.
- Pravidelným přezkoumáváním spokojenosti zákazníků.

5.3. Politika kvality

Politika kvality je samostatným dokumentem.

Politika kvality je otevřeným dokumentem, který lze rozhodnutím vedení, na základě návrhů či výsledků přezkoumání, průběžně doplňovat a měnit.

Politika kvality je vždy po uplynutí stanoveného období (minimálně jedenkrát ročně) přezkoumána vedením z hlediska kontinuity a vhodnosti pro následující období.

Politika kvality je šířena ve společnosti za pomoci nejnovějšího řídicího a informačního systému, na poradách VOJ a interních školení.

S politikou kvality jsou zaměstnanci seznamováni:

- Na pravidelných výrobních poradách a školeních.
- Při zavádění nových prvků výroby.
- Při nástupu do zaměstnání.
- Při obnově politiky kvality (porady, školení, termíny určuje operativně vedení spol.)

Politika kvality je vždy po uplynutí stanoveného období přezkoumána vedením z hlediska kontinuity a plnění cílů kvality pro následující období.

5.4. Plánování

5.4.1. Cíle kvality

Společnost vytváří a definuje cíle kvality v dělení:

Krátkodobé (roční)

Střednědobé (do tří let)

Strategické (výhledové, koncepční)

Cíle kvality společnosti konkretizují politiku kvality pro příslušný kalendářní rok a obsahují konkrétní odpovědnosti, termíny, číselné údaje tak, aby byly přesně specifikované a tím i kontrolovatelné. Cíle kvality připravuje Ř ve spolupráci s QM a jsou vydány jako samostatný dokument.

5.4.2. Plánování systému managementu kvality

Plánování kvality

- a) Plánování kvality je zajištěno v rámci realizovaného systému kvality. Hlavní plánovací aktivity se vztahují v oblasti:
 - Managementu kvality na
 - politiku kvality

	<i>Druh dokumentu:</i> Hlavní dokument	<i>Změna:</i> 11	<i>Strana/počet stran:</i> 17/32	<i>Číslo dokumentu:</i> D-101/05
	Příručka kvality			
<i>Vypracoval:</i> Mgr. Eva Krupičková <i>Datum:</i> 01.03.2012	<i>Schválil:</i> Ing. Jan Topol <i>Datum:</i> 01.03.2012		<i>Platné od:</i> 05. 03. 2012	

- cíle kvality
 - plánování interních auditů
 - přezkoumání systému managementu
 - Lidských zdrojů
 - plánování školení
 - Realizace produktu
 - plán investic
 - plán údržby a oprav infrastruktury
 - plán výroby, atd.
- b) Zásadnější změny QMS společnosti jsou vždy řízeny a prováděny na základě:
- Rozhodnutí ředitele společnosti
 - Aktuální situace a potřeb společnosti
 - Zjištění neshody interním nebo externím auditem

5.5. Odpovědnost, pravomoc a komunikace

5.5.1. Odpovědnost a pravomoc

Odpovědnost a pravomoci vyplývají z náplně práce. Nadřízenost a podřízenost je znázorněná v organizačním grafu společnosti, společně se schématem zastupitelnosti.

Odpovědnosti pracovníku jsou uvedeny v jednotlivých dokumentovaných postupech, v pracovních postupech, pracovních instrukcích a dalších dokumentech systému řízení managementu kvality.

5.5.2. Představitel managementu

Ředitel společnosti jmenuje představitele managementu pro řízení kvality s rozsahem odpovědností a pravomocí v rozsahu článku č. 5.5.2. normy ČSN EN ISO 9001: 2009.

Jeho náplň práce vyplývá ze zajištění plnění požadavků normy ČSN EN ISO 9001: 2009 a dalších norem s touto normou související, včetně odpovědností uvedených v příručce kvality další dokumentaci QMS.

5.5.3. Interní komunikace

Interní komunikace je způsob předávání informací a dokumentů mezi zaměstnanci. Interní komunikace je vertikálně dána, organizačním grafem společnosti, spolu se schématem zastupitelnosti, určující nadřízenosti a podřízenosti. V horizontálních rovinách není omezována a je určována jednotlivými procesy ve společnosti, jejich vzájemnou provázaností, konkrétními úkoly a plněním pracovních povinností.

Pracovní informace vyplývající ze základní náplně práce společnosti jsou přístupné každému konkrétnímu pracovníkovi v IS KARAT.

Ostatní oznámení a informace jsou předávány nebo získávány podle jejich charakteru buď ústně, nebo pomocí „Domovské stránky“ společnosti TopolWater, s.r.o. na adrese <http://companyweb/default.aspx>, na který mají opět všichni zaměstnanci s PC (THP) přístup a je dohodnuta frekvence přístupů na tuto stránku. Tato

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 18/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

stránka slouží i ke komunikaci se správcem PC sítě. Dále jsou jejím prostřednictvím oznamovány veškeré změny v dokumentaci QM.

5.6. Přezkoumání systému managementu

5.6.1. Zápis z porady

Cílem přezkoumání je zjištění a zajištění aktuálnosti, vhodnosti a efektivnosti uplatňovaného QMS.

Přezkoumání SM je popsáno v dokumentovaném postupu DP – 101 Přezkoumání vedením.

Pravidelné přezkoumávání a hodnocení QM vedením společnosti je rozhodující pro:

- zlepšování systému řízení kvality a jeho procesů
- zlepšování služeb ve vztahu k požadavkům zákazníka
- vytváření potřebných zdrojů – finančních, personálních a materiálních
- přehodnocení politiky kvality a cílů kvality

Proces přezkoumání a hodnocení systému kvality probíhá nejméně 1x ročně.

5.6.2. Vstup pro přezkoumání

Vstupem pro přezkoumání jsou:

- Zásadní změna legislativy předpisů nebo norem, jejich přijetí a zavedení.
- Výsledky interních a externích auditů.
- Zpětná vazba od zákazníka.
- Výkonnost procesů a shody produktu.
- Nutnost provedení opatření k nápravě, nebo provedení preventivních opatření.
- Následná opatření z předchozích přezkoumávání managementu.
- Jiné změny, které by mohly ovlivnit systém managementu kvality.
- Doporučení nebo návrh zlepšení QMS.
- Rozhodnutí Ř nebo vedení společnosti.

5.6.3. Výstup z přezkoumání

Výstup z přezkoumání musí zahrnovat všechna přijatá rozhodnutí a opatření ke zlepšení QMS, ke zlepšení kvality produktu, včetně vztahů k požadavkům zákazníka. Výstupem je záznam, ve kterém jsou ukládány úkoly, termíny řešení, odpovědnosti a poskytování zdrojů.

6. Management zdrojů

6.1. Poskytování zdrojů

Vedení organizace určuje a poskytuje zdroje ke zlepšování procesů systému řízení kvality a jeho efektivnosti, jak v oblasti zajištění finančních zdrojů, tak v oblasti zajištění kvalitního pracovního prostředí,

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 19/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

zabezpečení výrobními prostředky a za výběr nových pracovníků. Cílem veškerých opatření je zvyšování spokojenost zákazníků.

Ve společnosti jsou vytvářeny zdroje, které jsou určeny pro:

- plnění úkolů vyplývajících z politiky a cílů kvality
- provádění marketingu a reklamy, služby poskytované zákazníkům a pro další obchodní činnost (vydání nové reklamy, společná setkání se zákazníky, jiné prezentace produktů nebo společnosti)
- racionalizační činnost společnosti, včetně nákupu výpočetní techniky, norem, racionalizační studie (nákup nových PC a programového vybavení)
- nákup produktů, výrobků, materiálu a služeb potřebné kvality k zabezpečení vstupů a bezproblémového průběhu procesů
- zajištění opatření k nápravě a prevenci vyplývajících z vnitřních a vnějších auditů (náklady na odstranění nedostatků zjištěných při auditech)
- zajištění interních a externích prověrek kvality (zdroje na zajištění interních auditů prováděných dodavatelsky)
- výcvik a vzdělávání zaměstnanců (zdroje na zabezpečení školení zaměstnanců, kurzů pro zaměstnance ke zvyšování kvalifikace)
- zajištění úkolů vyplývajících z pravidelného přezkoumání QMS vedením
- zajištění technické inovace ovlivňující produkt
- zajištění školení
- zajištění měřících a kalibrovaných měřidel
- zajištění všech procesů a uložených úkolů

Přidělování zdrojů a jejich čerpání a využití je hodnoceno minimálně jednou ročně při přezkoumání vedením společnosti

6.2. Lidské zdroje

6.2.1. Všeobecně

Řízení lidských zdrojů je řízeno především Zákoníkem práce, dalšími zákony a nařízeními s tím souvisejícími, Pracovním a mzdovým řádem společnosti, včetně dokumentace QMS. Zaměstnanci jsou přijímáni na základě rozhodnutí a schválení ředitele společnosti. Jejich kompetentnost, tj. dosažené vzdělání, dovednosti a zkušenosti posuzují konkrétní ředitelé nebo vedoucí VOJ, kteří doporučují přijetí nebo odmítnutí.

6.2.2. Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

- a) Odborná způsobilost je uvedena v seznamu zaměstnanců v IS KARAT. U nově vytvářených pracovních pozic určují nezbytnou způsobilost, tj. požadavky na vzdělání, dovednosti a zkušenosti konkrétní ředitelé nebo vedoucí VOJ – schvaluje vedení společnosti a Ř.

Veškerá vedená dokumentace o zaměstnancích vyplývající z platné legislativy a vnitřních předpisů je vedena ve složce zaměstnanec a je uložena na personálním oddělení.

- b) Příjímací proškolení a výcvik řídí, včetně seznámení s QMS provádí a odpovídá konkrétní VOJ a její vedoucí. Ostatní se provádí podle Plánu vzdělávání a školení D-302.

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 20/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

- c) Efektivnost veškerých opatření pro udržení a rozvoj odborné způsobilosti je provedena při přezkoumání vedením 1x za rok.
- d) Vědomí závažnosti a důležitosti je posilováno při pravidelných poradách VOJ, při běžných činnostech a plnění plánu zakázek a při zavádění inovací řízení v jednotlivých VOJ.
- e) Vstupní školení, včetně proškolení o neshodných procesech provádí příslušný vedoucí, školení bezpečnosti práce a požární ochrany je zajištěno externím bezpečnostním technikem.
- f) Určený lékař provádí vstupní a výstupní prohlídky, lékař také vydá potvrzení o schopnosti/neschopnosti řídit referenční vozidlo. Úplnost a dodržení termínů prohlídek kontroluje příslušný administrativní pracovník.

6.3. Infrastruktura

- Údržba areálu a budov je prováděna plánovitě na základě požadavků VOJ a podle zdrojů vyplývajících z nájemní smlouvy. Řídí ji správce majetku. Velké investiční akce jsou plánovány operativně vedením organizace v návaznosti na nájemní smlouvu.
- Pracovní prostory jsou udržovány ve shodě s požadavky na produkt jednotlivými VOJ včetně zařízení, strojů a přístrojů
- SW a HW – běžný SW a HW je zajišťován správcem PC sítě
- Pravidelné revize a kontroly, týkající se strojů a zařízení jsou zaznamenávány a aktualizovány v seznamu S-623, stejně tak je zde uvedena odpovědná osoba, která zodpovídá za jejich provádění.
- Dopravní prostředky jsou udržovány v souladu s předpisy a nařízeními centrálně, určeným pracovníkem.

6.4. Pracovní prostředí

Pracovní prostředí je udržováno v souladu s legislativními požadavky na pracovní prostředí. Pracovní prostředí spravují a základní údržbu provádí jednotlivé VOJ. Požadavky potřeb, na zlepšení pracovního prostředí předkládané VOJ jsou průběžně vyhodnocovány a plánovány. Dalším podkladem jsou návrhy zaměstnanců vznesené na výrobních poradách, nebo jinak. O těchto rozhoduje a zařazuje do plánu investic a akcí podle aktuálnosti a naléhavosti vedení společnosti.

7. Realizace produktu

7.1. Plánování realizace produktu

Společnost TopolWater, s.r.o. rozvíjí a plánuje procesy potřebné pro realizaci jednotlivých produktů. Plánování a realizace je v souladu s požadavky ostatních procesů společnosti a QMS. Společnost určuje a plánuje:

- Požadavky na produkt:
 - určený legislativou, předpisy a normami
 - specifikovaný zákazníkem prokazatelně určený dokumentací konkrétní zakázky (objednávkou, smlouvou, apod.)
 - určený vnitřními předpisy organizace (cíle kvality, plány výroby, výrobní dokumentace, postupy, instrukce, atd.)

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 21/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

- Konkrétní realizační procesy, dokumentaci, postupy a poskytování zdrojů (viz plánování) a to:
 - přímo konkrétní VOJ
 - konkrétní zakázce
- Činnosti pro ověřování
 - postup přezkoušení produktu
 - specifické plány kontroly konkrétní zakázky, vyplývající z požadavků zákazníka, (specifické přezkoušení, zkušební provoz požadovaná validace, přezkoušení, nebo předání, ověření shody)
- Záznamy o realizaci produktu jsou vedeny a identifikovány společně s konkrétní zakázkou v IS KARAT a stávají se její součástí (provozní záznamy, elektronické záznamy monitorování, stavební deníky apod.).

7.2. Procesy týkající se zákazníka

7.2.1. Určování požadavků týkající se produktu

Společnost určuje požadavky na produkt:


- Specifikované zákazníkem, včetně všech činností uvedených ve smlouvě, nebo objednávce, či konkretizovaných jinak.
- Vyplývající z požadavků předpisů a norem (např. Zák. č.22/1997, atd.).
- Které zákazník neuvedl, ale jsou nezbytné pro použití.
- Doplnující – požadavky určené organizací (např. identifikace, výrobní kódy, apod.)

7.2.2. Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Přezkoumání požadavků zákazníka ve společnosti se realizuje:

- Při prvotním kontaktu zákazníka s obchodním oddělením již v první fázi procesu zakázky (setkání nabídky a poptávky), kdy zákazník stanovuje požadavky na produkt, což je umožněno vysokou erudicí a odbornou úrovní pracovníků obchodního oddělení a úzkou provázaností s konstrukcí, projekcí a TPV (technologickou přípravou výroby). Většina nabídek malých domovních čistíren je realizována na základě typizovaných produktů.
- Dále ve fázi tvorby konkrétní nabídky.
- Ve fázi tvorby návrhu řešení.
- Při přijetí objednávky, zpracováním a podpisem smlouvy.
- Veškeré změny v průběhu realizace zakázky musí být potvrzeny zákazníkem a dokument v podobě dodatku ke kupní smlouvě se následně stává součástí zakázky.
- Veškeré změny jsou zpracovány a stávají se součástí realizační dokumentace (zakázkový list).

Tyto fáze jsou dokumentovány v postupech jednotlivých realizačních procesů. Dokumentace se stává součástí zakázky. Průběh komunikace se zákazníkem je zaznamenán na zakázkovém listu, požadované změny jsou zaneseny v IS KARAT a zákazníkem odsouhlaseny v podobě dodatku ke kupní smlouvě. Objednávka, smlouva a dodatky ke smlouvám jsou dostupné v el.podobě v IS KARAT.

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 22/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

7.2.3. Komunikace se zákazníkem

Za komunikaci se zákazníkem odpovídá vlastník příslušného realizačního procesu, pokud je tato činnost zahrnuta v pracovním postupu daného oddělení. Za všechny ostatní procesy zprostředkovává komunikaci se zákazníkem obchodní oddělení. Zpětnou vazbu od zákazníka včetně stížností a reklamací přijímá obchodní oddělení. Jejich řešení postupuje vedoucímu příslušného dotčeného oddělení. Informace od zákazníků jsou získávány dotazníkem spokojenosti (F-907) a dalšími způsoby uvedenými v kapitole 8.2.1.

7.3. Návrh a vývoj

Každý proces vývoje je specifický a v rámci realizace procesů návrhu a vývoje nového produktu plní požadavky specifikované v kapitole 7.3 normy ČSN EN ISO 9001:2009. Dokumentovaný postup DP-501/08 definuje způsob plánování a řízení návrhu a vývoje. Zároveň určuje jednotlivé etapy návrhu a vývoje, způsob přezkoumání, ověřování a validace, odpovědnosti a pravomoci při návrhu a vývoji, vstupy a výstupy z návrhu a vývoje, včetně řízení změn návrhu a vývoje. Určuje také záznamy o výsledcích přezkoumání, změnách a o všech nezbytných opatřeních, vyplývajících z procesu návrhu a vývoje. Veškerá dokumentace a záznamy o vývoji je vyhotovována, udržována a aktualizována příslušným pracovníkem v PC síti a pravidelně zálohována správcem PC sítě (viz. DP-401 Řízení dokumentů).

7.3.1. Plánování návrhu a vývoje

Organizace plánuje a řídí návrh a vývoj produktu.

V průběhu plánování návrhu a vývoje organizace určuje:

- a) etapy návrhu a vývoje
- b) přezkoumání, ověřování a validaci, které jsou vhodné pro každou etapu návrhu a vývoje
- c) odpovědnosti a pravomoci při návrhu a vývoji

Organizace řídí spolupráci mezi různými skupinami zapojenými do návrhu a vývoje, aby byla zajištěna efektivní komunikace a jasné přidělení odpovědností. Výstup z plánování je vždy aktualizován.

Každý vývojový projekt je rozdělen do následujících etap:

1. Plán a definování projektu
2. Studie proveditelnosti (analýza rizik)
3. Zpracování technické dokumentace
4. Výroba prototypu
5. Zkoušky prototypu
6. Uvolnění do výroby
7. Validace prototypu

Každá etapa má stanoven termín ukončení a osobu, která je pověřena její realizací.

Při zahájení projektu je vyplněn Vstupní protokol vývoje, ve kterém vedoucí projektu stanoví název a plán projektu, etapy, termíny, odpovědnosti a vstupní požadavky celého projektu.

7.3.2. Vstupy pro návrh a vývoj

	<i>Druh dokumentu:</i> Hlavní dokument	<i>Změna:</i> 11	<i>Strana/počet stran:</i> 23/32	<i>Číslo dokumentu:</i> D-101/05
	Příručka kvality			
<i>Vypracoval:</i> Mgr. Eva Krupičková <i>Datum:</i> 01.03.2012	<i>Schválil:</i> Ing. Jan Topol <i>Datum:</i> 01.03.2012		<i>Platné od:</i> 05.03.2012	

Vstupy týkající se požadavků na produkt jsou určeny a záznamy jsou udržovány IS KARAT.

Vstupy rozdělujeme na

a) externí vstupy

potřeby a očekávání zákazníka

přínosy dodavatelů

vstupy od uživatelů

zákonné požadavky a předpisy

platné normy

b) interní vstupy

požadavky na funkci a provedení

potřeby a očekávání zaměstnanců

rozvoj technologií

požadavky na odbornou způsobilost

údaje a záznamy o stávajících procesech

výstupy z jiných podobných projektů

c) provozní

provoz, instalace

skladování, manipulace

hmotné parametry

požadavky na likvidaci produktů

Tyto vstupy jsou přezkoumány z hlediska přiměřenosti. Požadavky na produkt jsou stanoveny jednoznačně a vzájemně nejsou v rozporu.

7.3.3. Výstupy z návrhu a vývoje

Výstupy z návrhu a vývoje jsou poskytnuty ve formě, která umožňuje ověřování, zda splňují vstupní požadavky pro návrh a vývoj. Výstupy jsou před uvolněním schváleny.

Výstupy z návrhu a vývoje zahrnují:

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 24/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

specifikace produktu včetně přijímacích kritérií

specifikace materiálu

požadavky na výcvik

informace pro nakupování, výrobu a pro poskytování služeb

výkresová dokumentace

technologické postupy

výrobní postupy

specifikace zásad pro bezpečné a správné používání

protokoly o kvalifikačních zkouškách

7.3.4. Přezkoumání návrhu a vývoje

Při zahájení projektu je stanovena osoba, která je zodpovědná za provádění systematických přezkoumání ve vhodných etapách vývoje v souladu s plánovanými činnostmi. Přezkoumání se účastní zástupci organizačních jednotek, kterých se týkají jednotlivé etapy přezkoumávaného návrhu a vývoje.

Při přezkoumání se klade důraz na:

- a) vyhodnocení schopnosti výsledků návrhu a vývoje plnit zadané požadavky
- b) identifikování všech možných problémů a případný návrh nezbytných opatření
- c) přiměřenost vstupů pro provádění úkolů návrhu a vývoje
- d) plnění cílů ověřování a validace
- e) řízení změn a jejich vliv na průběh návrhu a vývoje
- f) příležitosti pro zlepšování procesu návrhu a vývoje

Výsledky přezkoumání a navržená opatření jsou zaznamenány na výstupech z jednotlivých etap a na Výstupním protokolu vývoje.

7.3.5. Ověřování návrhu a vývoje

Ověřování návrhu a vývoje je prováděno porovnáním vstupních požadavků s výstupy z procesu. K ověřování výstupů se používá srovnávání, hodnocení podle podobných produktů, zkoušení, simulace, funkční zkoušky, hodnocení podle ponaučení z minulých neshod a nedostatků. Záznamy o ověřování výstupu se provádí ve Výstupním protokolu vývoje, či na souvisejících přílohách.

7.3.6. Validace návrhu a vývoje

Validace se provádí v souladu s plánovanými činnostmi tak, aby zajistila, že výsledný produkt je způsobilý plnit požadavky zamýšleného použití. Provádí se pokud možno před jeho dodáním zákazníkovi nebo před zahájením výroby. V případě nutnosti se validace provádí i v průběhu vývoje během plánovaných etap

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 25/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

vývoje. Jednou z možností validace produktu je zahájení zkušebního provozu. Záznamy o validaci výstupu se provádí ve Výstupním protokolu vývoje, či na souvisejících přílohách.

7.3.7. Řízení změn návrhu a vývoje

Změny v průběhu návrhu vývoje jsou zaznamenávány na Změnový list vývoje (F-928). Každá změna má samostatné číslo a musí být přezkoumána a před uplatněním schválena vedoucím projektu. Přezkoumání změny zahrnuje i vyhodnocení vlivu změny na základní součásti a na produkt, který byl již dodán. V případě potřeby se provádí i ověření či validace změny. Záznamy o výsledcích přezkoumání, ověřování změn, o vyhodnocení vlivu změn a nezbytných opatřeních jsou součástí Změnového listu vývoje.

7.4. Nakupování

7.4.1. Proces nakupování

Organizace hodnotí a vybírá dodavatele podle jejich schopnosti dodávat produkt v souladu s požadavky organizace. V pracovním postupu PP-516 jsou stanovena kritéria pro jejich volbu, hodnocení a opakované hodnocení. Záznamy o výsledcích hodnocení a o všech nezbytných opatřeních vyplývajících z hodnocení se vyhotovují, udržují a aktualizují vedoucím příslušného oddělení, který dodavatele hodnotí. Záznamy se pravidelně zálohují správcem PC sítě (viz. DP-401 Řízení dokumentů).

Zařazení nového dodavatele materiálu nebo výrobku ze stávajícího sortimentu schvaluje vedoucí příslušné VOJ na základě vlastních zkušeností. Výběr a zařazení dodavatele nového materiálu nebo výrobku do seznamu provádí a schvaluje technické oddělení v součinnosti s výrobním ředitelem na základě posouzení a odzkoušení nabízeného produktu.

Hodnocení dodavatelů se provádí pravidelně 1x ročně u všech významných dodavatelů. Jejich stanovení je určeno samostatným dokumentem PP-516 a jejich vyhodnocení se provádí při přezkoumání vedením.

Proces nakupování vstupů je řešen v postupech nakupování.

Ostatní druhy nákupu

- služby – školení, interní audity, BP a PO zajišťuje, hodnotí a ověřují vedoucí příslušných VOJ
- nákup režijního materiálu zajišťuje vedoucí infrastruktury
- nákup výpočetní techniky zajišťuje správce IT
- nákup služeb pro opravy budov a zařízení zajišťuje vedoucí infrastruktury
- dopravu zajišťuje a odpovídá za ni vedoucí servisu

7.4.2. Informace pro nakupování

Informace pro nakupování získává vedoucí zásobování prostřednictvím informačního systému KARAT (analýza požadavků) a pomocí internetu.

7.4.3. Ověřování nakupovaného produktu

U všech nakupovaných položek se provádí konfrontace položek dodacího listu s obsahem objednávky. Při nákupu strojů a přístrojů se ověření funkčnosti neprovádí. Provádí se pouze vizuální a početní kontrola. Za kontrolu odpovídá převírací pracovník zásobování.

Ověřování u dodavatelů společnost nepředpokládá ani smluvně nezajišťuje.

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 26/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

Ověřování ostatních druhů nákupů provádí sám objednatel.

7.5. Výroba a poskytování služeb

7.5.1. Řízení výroby a poskytování služeb

Společnost TopolWater, s.r.o. plánuje a realizuje výrobu a poskytování služeb na základě realizace zakázek, v případě výroby čistíren odpadních vod unifikované řady provádí i výrobu na základě plánu výroby, na základě vlastní dokumentace.

- Všechny informace do výroby popisující znaky produktu jsou do výroby zadávány z obchodního oddělení popř. z oddělení projekce a TO.
- V případě potřeby, včetně pracovních postupů a instrukcí. Zaběhlé pracovní postupy jsou opakované činnosti, které si zpracovávají VOJ samostatně, jsou konzultovány s odd. TO a schvalovány TO a Ř.
- Použití zařízení, strojů, přístrojů a nářadí navrhuje TO (případně TPV) – druhově na základě seznamů těchto zařízení vedeném v informačním systému společnosti (podle technologických požadavků na základě specifických požadavků zákazníka, nebo jiných). Konkrétní zařízení si určuje realizační VOJ dle vlastních dispozic a operativnosti řízení produkce.
- Všechny VOJ mají k dispozici potřebná monitorovací a měřicí zařízení. V případě potřeby nestandardních metod a měřidel je potřeba řešena operativně vedením VOJ a vedením společnosti.
- Řízení výroby je prováděno podle dokumentace QMS vztahující se k danému realizačnímu procesu.
- Činnost při uvolňování, dodávání je prováděna podle zpracovaných specifických požadavků zákazníka a je řízena v souladu s konkrétními požadavky zakázky.

7.5.2. Validace procesu výroby a poskytování služeb

Organizace validuje procesy produkce výroby, kde není měřením nebo monitorováním možné ověřit výsledný produkt. Jedná se o procesy:

- výroba netypizovaných plastových celků
- montáže

Výroba plastových celků

Validace je prováděna kontrolou vodotěsnosti – nálevovou zkouškou, nebo jinou podle specifických metod, postupů a kritérií uvedených ve výrobní dokumentaci zakázky zpracované TO s uvedením požadovaných schválených zařízení a určením odpovědných kvalifikovaných pracovníků, na základě specifických požadavků zákazníka, nebo jiných.

Montáže

Validace je prováděna:

- kontrolou vodotěsnosti
- zkouškou provozních tlaků
- zkušebním provozem

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 27/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

Podle specifických metod, postupů a kritérií uvedených ve výrobní dokumentaci zakázky zpracované TO s uvedením požadovaných schválených zařízení a určením odpovědných kvalifikovaných pracovníků, na základě specifických požadavků zákazníka, nebo jiných.

Veškeré záznamy o provedené validaci se stávají součástí dokumentace zakázky.

7.5.3. Identifikace a sledovatelnost

Identifikace produktů je dána originálním pořadovým číslem zakázky, přiřazeným automaticky IS KARAT při vzniku složky zakázky oddělením obchodu, nebo projekcí.

7.5.4. Majetek zákazníka

Společnost používá v rámci procesů servis a provozování ČOV majetek zákazníka. Majetkem je v tomto případě ČOV, jejímž vlastníkem je zákazník, který majetek poskytuje společnosti TopolWater k provedení údržby, opravy či sledování nebo řízení provozu ČOV. Odpovědnost za správu tohoto majetku nese vedoucí servisního oddělení v případě servisního výjezdu nebo vedoucí provozování v případě správy a řízení ČOV.

Majetkem zákazníka, používaným v rámci další činnosti organizace je projektová dokumentace, nutná k návrhu technického řešení požadavku zákazníka a jeho následné realizaci. Ve většině případů se jedná o kopie, které po skončení zakázky zůstávají ve firmě, ve složce zakázky. Ve výjimečných případech, kdy je zákazníkem poskytnut originál dokumentu popř. jiný majetek, je do databáze (úkoly) zapsáno datum převzetí dokumentace a následně datum vrácení podkladů zpět zákazníkovi. Odpovědnost za správu tohoto dokumentu (majetku) nese vedoucí projekce nebo obchodní ředitel.

7.5.5. Ochrana produktu

Shoda produktu v průběhu interního zpracování a dodání do místa určení je dána jeho přesnou automatickou identifikací zajištěnou IS KARAT a následným přiřazením této identifikace výrobku ještě před zahájením výroby. Identifikace je kontrolovatelná kdykoliv během průběhu výroby fyzicky na výrobku i v PC v IS KARAT.

7.6. Řízení monitorovacích a měřicích zařízení

Výrobky jsou navrhovány vyráběny tak, aby odpovídaly modulu rozměru základního konstrukčního prvku (desky). Ty jsou kontrolovány při přejímce pohledem a náhodným přeměřením. Během výroby jsou rozměry kontrolovány mezioperačními a konečnými měřeními.

Důležitým měřením je měření provozních tlaků při výstupní kontrole. Měří se manometry, které jsou očíslovány a pravidelně kontrolovány podle porovnávacího měřidla. Záznamy jsou vedeny a aktualizovány na kartě měřidla, kterou vede a spravuje metrolog společnosti.

Zásady a postupy zabezpečení řízení monitorovacích a měřicích zařízení jsou popsány v dokumentu D-502 Metrologický řád společnosti TopolWater, s.r.o.

8. Měření, analýza a zlepšování

8.1. Všeobecně

Účelem je vytvořit a ve firemní praxi uplatňovat postupy odhalující neshodný materiál, výrobek, komponentu, náhradní díl či nefunkčnost celého systému a hledat cesty k neustálému zlepšování procesů a aktivit probíhajících ve společnosti.

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 28/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03. 2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01. 03. 2012		Platné od: 05. 03. 2012	

Společnost plánuje a uplatňuje příslušné procesy monitorování, měření a analýzy včetně zlepšování zejména pro:

- prokázání shody výrobků – jsou plánovány kontrolní metody, stanovena měřicí zařízení a předepsány příslušné záznamy prokázání shody provedených kontrol – Postup kontroly záznamy jsou v IS KARAT
- zajištění shody managementu kvality – je zajištěno plánovanými audity, včetně neplánovaných interních auditů prováděných na základě, potřeby řešit aktuální situaci vyplývající z operativních, nápravných či preventivních zjištění a opatření
- neustálé zlepšování efektivnost QMS – je prováděno monitorováním procesů prostřednictvím stanovených ukazatelů, jejich statistickým vyhodnocováním a zpracováváním opatření ke zlepšení celé činnosti společnosti

8.2. Monitorování a měření

8.2.1. Spokojenost zákazníka

Měření spokojenosti zákazníka je zároveň měřením výkonnosti systému managementu celé organizace.

Zdroji pro získávání informací o spokojenosti zákazníka jsou:

- průběžná jednání při zpracovávání poptávek a objednávek viz. článek 7.2
- vyhodnocování zakázek viz. IS KARAT
- připomínky zákazníků, tzv. měkké informace, u každé zakázky
- dotazník spokojenosti (F-907) je předáván včetně odpovědní obálky osobně zákazníkovi s prosbou o zaslání vyplněného dotazníku po získání zkušeností s výrobkem - vyhodnocení 1 x za rok vedoucími příslušných VOJ
- náhodnými telefonickými hovory a vyplněním dotazníku spokojenosti po telefonu
- vyhodnocování reklamací, připomínek a stížností viz článek 8.4.
- informace z účasti na veletrzích a výstavách
- DTB potenciálních zákazníků – vyhodnocení zákazníků (potenciálních)

8.2.2. Interní audit

Interní audity ve společnosti se provádí pravidelně podle Auditního plánu D-109 a jejich průběh se řídí dokumentovaným postupem DP-104 - Postup interních auditů.

Plánované audity

Plánování auditů je prováděno s cílem minimálně jednou za dva roky prověřit všechny procesy v systému kvality. Dokument s názvem „Auditní plán“ D-109 zpracovává QM před začátkem každého roku a je schválen ředitelem. Plán obsahuje prověřovanou oblast (popřípadě útvar), plánovaný termín auditu a prověřovaný článek normy.

Interní auditory navrhuje QM na základě doporučení vedoucích VOJ a zajistí jejich proškolení a následné vystavení platného certifikátu o provádění interních auditů viz dokumentace Auditů.

Neplánované audity

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 29/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

Neplánované audity jsou vypisovány na základě návrhů pracovníků organizace, QM, a rozhodnutí vedení společnosti, kdy je nutno prověřit proces systému kvality nebo jakost výrobku.

Audit výrobku je vypisován v případě nutnosti prověření kvality výrobku pohledem zákazníka (u výrobku, u něhož byla zjištěna významná neshoda nebo u výrobků, u nichž se opakují časté reklamace zákazníka).

Provedení auditu

Auditor prověří, zda činnosti odpovídají předpisům a zjištění zaznamená do záznamu o průběhu auditu, případně do protokolu IA. Při zjištění nedostatku projedná opatření k nápravě s vedoucím prověřovaného útvaru.

Hodnocení auditu

Po provedené prověrce auditor zhodnotí zjištěné poznatky, stanoví odchylky, případně stanoví slabá místa v prověřovaném procesu a provede vyhodnocení auditu. V případě zjištění slabého místa dohodne auditor s vedoucím prověřovaného útvaru termín odstranění nedostatku, včetně stanovení odpovědnosti. V případě zjištění neshody postupuje podle postupu neshody.

Ukončení auditu

Je provedeno formou závěrečného pohovoru auditora s vedoucím prověřovaného útvaru, případně s dalšími pracovníky. Auditor seznámí přítomné s výsledkem provedené prověrky, se stanovenými opatřeními k nápravě a zhodnotí průběh prověrky. Vedoucí prověřovaného útvaru na základě výsledků auditu zajistí nápravu odstraněním zjištěné neshody a v případě potřeby uplatněním opatření k nápravě a prevenci dle článku 8.5. Auditor také vyplní protokol o IA (F-901).

Kontrola plnění opatření k nápravě.

QM provádí průběžně kontroly plnění uložených opatření.

Kontrola plnění plánu interních prověrek kvality.

Manažer kvality provádí průběžnou kontrolu plnění „Plánu auditů“ a o výsledku průběžně informuje ředitele společnosti.

Jmenování auditorů

Interní audity jsou prováděny externími nebo interními auditory – stanovuje ředitel.

Návrh na jmenování interních auditorů předkládá řediteli společnosti QM. Jmenování auditorů provádí ředitel v dokumentu S-111. Při výběru auditorů je nutno zachovat podmínku nezávislosti auditora na prověřovaném pracovišti.


Základní požadavky na výběr a kvalifikaci auditorů:

- vzdělání minimálně střední
- perspektiva setrvání interního auditora ve firmě
- dobré znalosti celé společnosti

Kvalifikace interních auditorů je zajišťována QM a je doložena osvědčením způsobilosti provádět interní prověrky kvality a po 3 letech obnovená školením.

Rozebory výsledků auditů

V souladu s článkem 5.6 zpracovává QM v rámci přezkoumání systému managementu vedením.

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 30/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03. 2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03. 2012		Platné od: 05. 03. 2012	

8.2.3. Monitorování a měření procesů

Monitorování používá společnost TopolWater, s.r.o. jako součást realizační činnosti, procesu provozování a monitorování ČOV. Viz. postup tohoto procesu PP-506.

Měření a monitorování procesů je stanoveno v jednotlivých dokumentech konkrétních procesů.

Souhrnné vyhodnocení je prováděno v rámci přezkoumání systému managementu.

8.2.4. Monitorování a měření produktu

Vstupní kontrolu zajišťuje oddělení nákupu a stvrzuje podpisem na dodací list, případně na fakturu.

Záznamy, při přejímce zboží kontroluje kompletnost např. přívodních rozvodnic a úplnost dodávky.

8.3. Řízení neshodného produktu

Neshodný výrobek je uložen ve skladu na červeně ohraničeném místě a výrobek je označen červenou barvou. Vedoucí příslušného VOJ vyplní formulář F-904 Protokol o neshodě nebo neshodu nahlásí přímo QM, který ji zaznamená do evidence neshod S-101.

Řízení neshodného produktu je řešeno v DP- 102 Řízení neshody a opatření k nápravě.

8.4. Analýza údajů

Analýzu údajů jednotlivých realizačních procesů provádí minimálně 1x ročně vedoucí příslušných VOJ a základní ekonomická analýza (náklady, spotřeba, neshody, reklamace jsou k dispozici v IS KARAT).

Pro zajištění efektivnosti systému jsou stanoveny v IS KARAT další ekonomické a jiné ukazatele a jejich automatické vyhodnocování. Dalším zdrojem analýz je příprava ukazatelů a podkladů k přezkoumání systému managementu vedením organizace. Získané údaje jsou průběžně projednávány na poradách a slouží jako podklad pro opatření k neustálému zlepšování.

8.5. Zlepšování

8.5.1. Neustálé zlepšování

Tento proces naplňuje část pracovních úkolů technického oddělení. Součástí neustálého zlepšování je proces vývoje a zlepšování nejen produktů a služeb, ale i procesů řízení společnosti.

8.5.2. Opatření k nápravě

Řízení opatření k nápravě se řídí dokumentem DP-102. Hlavní možné zdroje neshod – zdroje k opatření k nápravě:

Zdroj neshody	Předkladatel opatření k nápravě	Forma opatření (záznamová dokumentace)
System řízení kvality	Představitel managementu	„Protokol z interní prověrky kvality“ (případně „Zápis z porady vedení“)
Skladování, manipulace dodávání	Vedoucí skladového hospodářství	Informace Ř – okamžitá náprava (případně „Zápis z porady vedení“)
Realizační procesy	Vedoucí jednotlivých VOJ	Zápisy z porad, výstupy z IS KARAT, zápisy z kontrol, neshody

	Druh dokumentu: Hlavní dokument	Změna: 11	Strana/počet stran: 31/32	Číslo dokumentu: D-101/05
	Příručka kvality			
Vypracoval: Mgr. Eva Krupičková Datum: 01.03.2012	Schválil: Ing. Jan Topol Datum: 01.03.2012		Platné od: 05. 03. 2012	

Povinností každého pracovníka v oblasti své působnosti je upozornit určeného (příslušného) předkladatele opatření k nápravě na možnou či zjištěnou neshodu nebo jinou nežádoucí situaci.

Rozhodnutí o použití opatření k nápravě:

Předkladatel opatření k nápravě rozhoduje, zda je možné neshodu či jinou nežádoucí situaci řešit:

- operativním zásahem v době trvání cca jedné pracovní směny - je odpovědný za provedení opatření k nápravě
- použitím opatření k nápravě - odpovídá za vystavení potřebné záznamové dokumentace

Dokumentace neshody nebo jiné nežádoucí situace:

Dokumentaci provádí předkladatel opatření k nápravě, který vyplní základní údaje o neshodě v záznamové dokumentaci, viz výše uvedená tabulka.

Záznamová dokumentace je vyplňována pouze v případě, že se nebude jednat o operativní zásah k odstranění příčin neshody.

Rozbor příčin, návrh na opatření:

Řešitel zjistí příčiny neshody či jiné nežádoucí situace a jejich rozbor zaznamená do předepsané záznamové dokumentace. Současně řešitel na základě rozboru příčin neshody navrhne způsob řešení, opatření z hlediska časové náročnosti, datum realizace a dílčí odpovědnosti za jejich realizaci. V případě volby týmového řešení problému, může využít tým některé z metod dle stanovených postupů z oblasti statistických metod.

Řešitel je odpovědný za vyplnění všech základních údajů včetně stručného popisu stanovených nápravných opatření.

Hodnocení účinnosti:

Řešitel je odpovědný za hodnocení účinnosti přijatých opatření k nápravě. Hodnocení je prováděno po realizaci stanovených opatření. Termín hodnocení stanovuje řešitel na základě realizace a uplatnění opatření. Hodnocení účinnosti opatření může být provedeno i před plánovaným termínem, pokud výsledky a informace z průběhu realizace budou negativní resp. nepotvrzující předpokládaný záměr. Hodnocení je prováděno písemnou formou v předepsané záznamové dokumentaci. Kopie je předána předkladateli opatření k nápravě a QM.

Promítnutí změn do dokumentace:

Předkladatel opatření k nápravě je odpovědný za realizaci nezbytných změn souvisejících s příslušným nápravným opatřením do řídicí dokumentace.

8.5.3. Preventivní opatření

Řízení preventivních opatření se řídí dokumentem DP-105. Podklady a návrhy pro stanovení preventivních opatření ve společnosti vycházejí převážně z těchto zdrojů:

- příprava podkladů pro přezkoumání vedením
- aplikace zpracovávaných nápravných opatření na další oblasti
- neshody (označení v příslušném záznamu zajišťuje předkladatel opatření k nápravě vyplývajících z neshod, či auditů, nebo i jiných zjištění)
- zavádění nových druhů materiálů, technologií, změna dodavatele a technických parametrů produktů

	<i>Druh dokumentu:</i> Hlavní dokument	<i>Změna:</i> 11	<i>Strana/počet stran:</i> 32/32	<i>Číslo dokumentu:</i> D-101/05
	Příručka kvality			
<i>Vypracoval:</i> Mgr. Eva Krupičková <i>Datum:</i> 01.03.2012	<i>Schválil:</i> Ing. Jan Topol <i>Datum :</i> 01.03.2012		<i>Platné od:</i> 05. 03. 2012	

- řešení reklamací zákazníků

Při stanovení preventivních opatření se používá shodných záznamů jako u nápravných opatření, tj. formulář F-951.