

Príručka integrovaného systému manažérstva



spoločnosti

STAVEBNÁ MECHANIZÁCIA s.r.o.

Bytčianska 123

Žilina

Vydanie : 3

Výtlačok :

| | Vypracoval | Preskúmal | Schválil |
|-----------------|------------------------------------|---|--|
| | Ing. T. Dovcová manažér kvality | Ing. R. Štrauch riaditeľ spoločnosti | Ing. J. Školník konateľ spoločnosti |
| Dátum : | 01.10.2019 | 01.10.2019 | 01.10.2019 |
| Podpis : | | | |

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| 1. Účel | 3 |
| 2. Používané pojmy a skratky | 3 |
| 2.1 Skratky | 3 |
| 2.2 Pojmy | 3 |
| 3. Predstavenie spoločnosti Stavebná mechanizácia, s.r.o. | 4 |
| 3.1 Logo spoločnosti | 4 |
| 3.2 Profil spoločnosti | 4 |
| 3.3 Kontaktné údaje | 4 |
| Charakteristika organizácie | 4 |
| 4.1 Pochopenie potrieb organizácie a jej súvislosti | 4 |
| Zainteresové strany | 4 |
| 4.3 Predmet | 5 |
| 4.4 Procesy | 5 |
| 5. Vodcovstvo | 6 |
| 5.1. Vodcovstvo a záväzok | 6 |
| 5.1.1 Zameranie sa na zákazníka | 6 |
| 5.2 Politika spoločnosti | 6 |
| 5.3 Funkcie, zodpovednosti a právomoci v organizácii | 6 |
| 6. Plánovanie | 7 |
| 6.1 Opatrenia na ošetrovanie rizík a príležitosti | 7 |
| 6.2 Ciele spoločnosti | 7 |
| 6.3 Plánovanie zmien | 7 |
| 7. Podpora | 7 |
| 7.1 Zdroje | 7 |
| 7.2 Kvalifikácia pracovníkov | 7 |
| 7.4. Komunikácia | 7 |
| 7.5 Riadenie dokumentácie a záznamov | 7 |
| 8. Realizácia produktu a služby | 8 |
| 8.1 Plánovanie a riadenie realizácie produktu a služby | 8 |
| 8.2 Požiadavky na produkty a služby | 8 |
| 8.3 Návrh a vývoj produktov a služieb | 9 |
| 8.4 Riadenie externe zabezpečených procesov, produktov a služieb | 9 |
| 8.5 Výroba a poskytovanie služieb | 9 |
| 8.6 Uvoľňovanie produktov a služieb | 10 |
| 8.7 Riadenie nezhodných výsledkov v procese výroby a poskytovania služieb | 10 |
| 9. Hodnotenie výkonnosti | 10 |
| 9.1 Monitorovanie, meranie, analýzy a hodnotenie | 10 |
| 9.2 Interné audity | 10 |
| 9.3 Preskúvanie manažmentom | 11 |
| 10. Zlepšovanie | 11 |
| 10.2 Nezhoda a nápravné opatrenie | 11 |
| 10.3 Trvalé zlepšovanie | 11 |
| 11. Prílohy | 11 |
| 12. Prehľad zmien a revízií : | 12 |

1. Účel

Príručka integrovaného systému manažérstva spoločnosti Stavebná mechanizácia s.r.o., Žilina je základným dokumentom spoločnosti. Popisuje systém vzhľadom na požiadavky noriem ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 a konkretizuje ich aplikáciu v podmienkach spoločnosti.

2. Používané pojmy a skratky

2.1 Skratky

| | | |
|-----|---|--------------------------------|
| ISM | - | Integrovaný systém manažérstva |
| MK | - | Manažér kvality |
| IA | - | Interný audit |
| KP | - | Karta procesu |
| NO | - | Nápravné opatrenie |

2.2 Pojmy

| | |
|--------------------------------|--|
| Politika ISM | <ul style="list-style-type: none">celkové zámery a smer pôsobenia organizácie v oblasti ISM. |
| Audit ISM | <ul style="list-style-type: none">systematické a nezávislé skúmanie s cieľom určiť, či činnosti v oblasti ISM a súvisiace výsledky sú v súlade s plánovanými zámermi, či sa tieto zámery realizujú efektívne a či sú vhodné na dosiahnutie cieľov. |
| Karty procesov (KP) | <ul style="list-style-type: none">dokument charakterizujúci konkrétny proces z hľadiska vstupov a výstupov a postupu ich realizácie. |
| Mapa procesov | <ul style="list-style-type: none">grafické znázornenie všetkých procesov prebiehajúcich v organizácii, ich vzťahov a vlastníkov. |
| Nápravná činnosť | <ul style="list-style-type: none">činnosť na odstránenie príčiny existujúcich nezhôd, chýb, alebo iných nežiaducich situácií s cieľom predísť ich opakovanému výskytu. |
| Smernica | <ul style="list-style-type: none">dokument stanovujúci rámcové pravidlá pre realizáciu dôležitých procesov resp. opis ich realizácie v spoločnosti prostredníctvom priradenia zodpovedností a právomocí zainteresovaným pracovníkom, spravidla sa týka viacerých procesov. |
| Organizačná štruktúra | <ul style="list-style-type: none">grafické znázornenie vzťahov medzi organizačnými útvarmi a zodpovednosti za ich riadenie. |
| Podporné procesy | <ul style="list-style-type: none">vytvárajú nevyhnutné podmienky, potrebné pre realizáciu hlavných procesov. |
| Preskúmanie manažmentom | <ul style="list-style-type: none">oficiálne hodnotenie stavu a primeranosti ISM vrcholovým manažmentom vo vzťahu k politike a cieľom spoločnosti. |
| Riziko | <ul style="list-style-type: none">vplyv neistoty na stanovené ciele |
| Proces | <ul style="list-style-type: none">sústava vzájomne súvisiacich zdrojov a činností, ktoré transformujú vstupy na výstupy. |
| Riadiace procesy | <ul style="list-style-type: none">procesy rozhodovacieho a koordinačného charakteru s vplyvom na väčšinu ostatných procesov. |
| Systém kvality | <ul style="list-style-type: none">organizačná štruktúra, postupy, procesy a zdroje potrebné na uplatňovanie manažérstva kvality. |
| Záznam | <ul style="list-style-type: none">dokument, ktorý obsahuje objektívny dôkaz o vykonaných činnostiach alebo o dosiahnutých výsledkoch. |

3. Predstavenie spoločnosti Stavebná mechanizácia, s.r.o.

3.1 Logo spoločnosti



3.2 Profil spoločnosti

- ❖ Obchodné meno: Stavebná mechanizácia, s.r.o.
- ❖ Sídlo: Bytčianska 123, 010 03 Žilina
- ❖ IČO: 36 397 971
- ❖ Obchodný register: Oddiel: Sro.
- ❖ Vložka číslo: 12824/L

3.3 Kontaktné údaje

Stavebná mechanizácia, s.r.o.

- Sídlo: Bytčianska 123, 010 03 Žilina
Prevádzka: Bytčianska 123, 010 03 Žilina, Jánošíkova 264, 010 01 Žilina
Korešpondenčná adresa : Bytčianska 123, 010 03 Žilina
- E-mail : stavmech@stavmech.sk
 - Telefón, fax : 041 / 509 42 04
 - Telefón : 041 / 509 42 01
 - Web : www.stavmech.sk

4. Charakteristika organizácie

4.1 Pochopenie potrieb organizácie a jej súvislosti

Vedenie spoločnosti si uvedomuje vplyv vonkajších a vnútorných súvislostí na pôsobenie spoločnosti. Zásadným spôsobom ovplyvňujú ciele samotnej spoločnosti a tým aj implementovaný ISM.

Ako najpodstatnejšie externé súvislosti sú vnímané:

- politické, právne a regulačné prostredie, v ktorom spoločnosť pôsobí,
- správanie sa trhu, na ktorom spoločnosť ponúka svoje služby, vrátane správania svojich konkurentov a finančnej situácie zákazníkov,
- rýchly rozvoj technológií,
- externí partneri

Ako najpodstatnejšie interné súvislosti sú vnímané:

- stratégia a vízia spoločnosti, jej ciele a firemná kultúra,
- organizačná schéma, role, funkcie a zodpovednosti za procesy,
- personálne zdroje, technické vybavenie, používané systémy a technológie.

4.2 Zainteresované strany

Zainteresovanými stranami našej spoločnosti sú :

- majitelia spoločnosti, zamestnanci spoločnosti, zákazníci,
- partneri a externí dodávatelia,
- orgány verejnej správy
- certifikačné orgány,
- spoločnosti, s ktorými má naša spoločnosť uzatvorený zmluvný vzťah v oblasti environmentálneho systému, systému bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, v oblasti pracovnej zdravotnej služby, ochrany osobných údajov a taktiež prepravou a manipuláciou nebezpečných vecí

Zainteresované strany očakávajú dodržiavanie zmluvných práv a povinností zo strany našej spoločnosti ako poskytovateľa výrobku, služby, zároveň požadujú ochranu zverených informácií a údajov, ako aj dodržiavanie práv a povinností stanovených legislatívou pri všetkých činnostiach.

4.3 Predmet

Vedenie spoločnosti sa zaviazalo zavedením ISM dosahovať neustály rast spoločnosti, zabezpečiť proces neustáleho zlepšovania a skvalitňovania úrovne poskytovaných služieb v rámci celého reťazca procesov podliehajúcich sa na realizácii produktov.

V rámci ISM v našej spoločnosti sú riadené hlavné procesy súvisiace s **predmetom činnosti**:

- **vnútroštátna a medzinárodná nákladná doprava, zasielateľstvo, stavebná doprava a mechanizácia**
- **uskutočňovanie stavieb a ich zmien**
- **kovoobrábanie, výroba výrobkov z plastov**

Rozsah ISM

Činnosť spoločnosti je zameraná na poskytovanie služieb a výroby výrobkov zákazníkom a to najmä v oblasti :

- cestnej nákladnej dopravy
- medzinárodnej cestnej nákladnej dopravy
- zasielateľstva
- prepravy strojov a nadrozmerných nákladov
- špeciálnej prepravy aj nadrozmerných nákladov vyšších váhových kategórií
- zemných prác a terénnych úprav
- uskutočňovanie stavieb a ich zmien
- prípravných prác pre stavbu
- prenájmu motorových vozidiel, stavebných strojov a mechanizmov
- výroby kovo - plast

Zvýšený dôraz je kladený na ochranu životného prostredia, bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, areál spoločnosti je situovaný na okraji mesta Žilina, svojou polohou nenaruša okolie a ráz okolitej krajiny.

4.4 Procesy ISM

Previazanosť a interakcia procesov je vyjadrená v mape procesov – príloha č. 1.

Spoločnosť má vytvorený, zdokumentovaný, zavedený a udržiavaný ISM v súlade s požiadavkami noriem ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 a ISO 45001:2018, ktorý trvalo zlepšuje jeho výkonnosť.

V spoločnosti nie je zdokumentovaný článok

8.3 Návrh a vývoj produktov a služieb, požiadavky tohto prvku normy nie sú dokumentované vzhľadom k tomu, že spoločnosť sa vývojom a návrhom produktu nezaobera a postupuje podľa požiadaviek zadaných zákazníkom.

I. Procesy identifikované a riadené v spoločnosti sú členené do štyroch kategórií vzhľadom na ich vzťah k dosahovaniu kvality produktov a ich vzájomnej interakcii :

- **manažérske procesy** – prostredníctvom ktorých je v spoločnosti riadený tok informácií, potrebný pre fungovanie celého ISM a plánovanie potrebných zdrojov.
- **hlavné procesy** – ktoré priamo popisujú spôsob realizácie produktu s cieľom plniť požiadavky.
- **podporné procesy** – procesy, ktoré sú pre zákazníka „neviditeľné“, ale z hľadiska kvality produktu, prípadne fungovania organizácie sú nevyhnutné.
- **systemové procesy** – ktoré súvisia so všetkými procesmi v spoločnosti.

II. Procesy sú zdokumentované v kartách procesov a súvisiacej dokumentácii. Je zavedený jednotný postup riadenia procesov.

III. V spoločnosti boli stanovené a preverené interakcie medzi procesmi vplyvujúcimi na kvalitu poskytovaných produktov a služieb a zlepšovanie výkonnosti ISM.

IV. Vedenie spoločnosti pravidelne stanovuje ciele spoločnosti v súlade s politikou spoločnosti a hodnotí ich plnenie. V spoločnosti sú jasne určené zodpovednosti a právomoci pri realizácii a kontrole definovaných procesov.

V. Vedenie spoločnosti stanovilo kritériá sledovania výkonnosti dôležitých procesov s jasným definovaním zodpovednosti. Sú realizované a zdokumentované postupy na monitorovanie a meranie výkonnosti procesov a ich neustáleho zlepšovania.

VI. V prípade externého zabezpečenia realizácie procesov alebo ich častí je zabezpečená kontrola nad riadením týchto procesov. Riadenie takýchto externe zabezpečovaných procesov (resp. zodpovednosť za dohľad pri ich realizácii) konkrétne popisujú karty procesov, ktorých sa takáto forma zabezpečenia týka.

5. Vodcovstvo

5.1 Vodcovstvo a záväzok

Záväzok manažmentu spoločnosti je vybudovať, zaviesť a zlepšovať ISM, ktorý je určený v politike spoločnosti a cieľoch spoločnosti.

Manažment spoločnosti prijal záväzok vypracovať a zaviesť ISM a trvalo zlepšovať jeho efektívnosť tým, že:

- oboznamuje zamestnancov s dôležitosťou plnenia požiadaviek zákazníka, ako aj legislatívnych požiadaviek a predpisov formou zverejnenia politiky ISM,
- určuje politiku spoločnosti,
- zaisťuje vypracovanie cieľov,
- vykonáva preskúmanie efektívnosti ISM,
- zaisťuje dostupnosť zdrojov na účinné a efektívne fungovanie systému,
- zabezpečuje neustály kvalifikačný rast zamestnancov.

5.1.1 Zameranie sa na zákazníka

Spoločnosť neustále zlepšuje dôveru a spokojnosť zákazníkov profesionálnym prístupom, kvalitou svojej práce a plnením všetkých požiadaviek a očakávaní zákazníka.

Informácie pravidelne získava a analyzuje.

Jedná sa o:

- prieskumy spokojnosti zákazníka
- podnety a návrhy od zákazníkov
- realizované objednávky
- cieleňú kontrolu smerujúcu k vyššej kvalite produktov
- prieskumy trhu
- podnety od zamestnancov, ktorí sú v priamom kontakte so zákazníkmi

5.2 Politika spoločnosti

Vedenie spoločnosti prijalo Politiku spoločnosti a stanovilo základné zásady plnenia, preskúmanie plnenia a primeranosti politiky spoločnosti prebieha v rámci procesu KP 01 – Preskúmanie IMS manažmentom.

Vedenie spoločnosti sa zaviazalo podporovať rozvoj aktivít smerujúcich k neustálemu zvyšovaniu kvality poskytovaných výrobkov a služieb.

Manažment spoločnosti zaisťuje, že politika spoločnosti :

- je primeraná účelu spoločnosti,
- obsahuje záväzok spĺňať požiadavky zákazníkov a trvalo zlepšovať efektívnosť ISM,
- poskytuje rámec na vypracovanie a preskúmanie cieľov kvality,
- je zverejnená a v spoločnosti pochopená všetkými zamestnancami,
- je pravidelne preskúmaná s ohľadom na jej trvalú vhodnosť.

5.3 Funkcie, zodpovednosti a právomoci v spoločnosti

Funkčné vzťahy v spoločnosti sú znázornené v organizačnej štruktúre - príloha č. 2.

Zamestnanci spoločnosti, ktorí vykonávajú prácu, ktorou ovplyvňujú kvalitu produktov musia byť kompetentní na základe príslušného vzdelania, prípravy, zručností a skúseností.

Pri výbere kandidátov na jednotlivé pracovné miesta sa vyžaduje spĺňanie kvalifikačných požiadaviek určených v kvalifikačnom katalógu.

Zodpovednosti a právomoci jednotlivých funkčných miest sú popísané v pracovných náplniach pracovníkov.

Zmeny organizačnej štruktúry vykonáva riaditeľ spoločnosti.

Pokiaľ sa takáto zmena dotkne akýchkoľvek dokumentov v rámci ISM, vlastníkom procesu v spolupráci s MK zabezpečí zmenu týchto dokumentov v zmysle KP 09 – Riadenie dokumentácie, záznamov a noriem.

6. Plánovanie

6.1 Opatrenia na ošetrovanie rizík a príležitosti

Spoločnosť má vypracovaný plán na zvládanie rizík ako samostatný dokument.

6.2 Ciele spoločnosti

V súlade so stanovenou Politikou spoločnosti vedenie spoločnosti stanovuje Ciele spoločnosti a pravidelne vyhodnocuje ich plnenie.

Pri určovaní cieľov vedenie spoločnosti vychádza z výsledkov hodnotenia plnenia cieľov minulých období a ukazovateľov výkonnosti kľúčových procesov.

Ciele sú definované, merateľné, termínované a je stanovená adresná zodpovednosť za ich realizáciu.

Za kontrolu plnenia a vyhodnocovanie zodpovedá manažér kvality, ktorý to predkladá vedeniu spoločnosti.

6.3 Plánovanie zmien

Potreba vykonania zmien a postup zmien je zdokumentovaný v KP 10 – Riadenie dokumentácie, záznamov a noriem.

7. Podpora

7.1 Zdroje

Vedenie spoločnosti sa pravidelne zaoberá identifikáciou a plánovaním zdrojov potrebných pre celú oblasť činnosti spoločnosti, chod manažérskych systémov, ich udržiavanie a neustále zlepšovanie.

Vedenie spoločnosti identifikuje a zabezpečuje primerané ľudské, materiálne a finančné zdroje na zabezpečenie ISM.

7.1.3 Infraštruktúra

Spoločnosť poskytuje a udržiava infraštruktúru potrebnú pre dosahovanie zhody produktu s požiadavkami. Spoločnosť sídli v prenajatých priestoroch, ktorých údržbu vykonáva majiteľ.

7.1.5 Zariadenia na monitorovanie a meranie

Vedúci zamestnanci a manažér kvality sledujú v súlade s legislatívou údržbu, overovanie, kalibráciu meradiel v časových intervaloch zadefinovaných podľa druhu pracovných meradiel, meracích zariadení a frekvencie ich používania. Zabezpečujú obnovenie overenia resp. kalibrácie.

Postup riadenia je popísaný v KP 08 – Metrológia.

7.2 Kvalifikácia zamestnancov

Vedenie spoločnosti zabezpečuje, aby všetci zamestnanci, ktorí sa podieľajú na procesoch ovplyvňujúcich kvalitu boli na základe vzdelania, zručnosti a skúseností odborne kompetentní.

Manažment zabezpečuje tieto činnosti podľa KP 11 – Riadenie ľudských zdrojov.

7.4 Komunikácia

V kartách procesov sú stanovené zodpovednosti za získavanie a odovzdávanie informácií.

Oboznamovanie s úlohami v oblasti kvality, pracovnými úlohami a výsledkami dosahovanými v rámci realizácie poskytovaných služieb, spokojnosť zákazníkov, vzťahy s dodávateľmi, riešenie reklamácií a nezhôd prebieha prostredníctvom porád, tel. hovorov, mailov, porady sa konajú podľa potreby a zváženia riaditeľa spoločnosti.

7.5 Riadenie dokumentácie a záznamov (riadenie zdokumentovanej informácie)

7.5.1 Všeobecne

Dokumentácia manažérskych systémov spoločnosti obsahuje:

- Politiku a ciele spoločnosti.
- Príručku ISM podľa noriem ISO 9001, ISO 14001 a ISO 45001:2018.
- Zdokumentované postupy, karty procesov, smernice, záznamy.

7.5.2 Príručka manažérskych systémov

Spoločnosť má vypracovanú a udržiavanú príručku ISM, ktorá popisuje:

- predmet SMK vrátane podrobností o výnimke a jej zdôvodnenie
- určené zdokumentované postupy zahrnuté do manažérskych systémov, resp. odkazy na ne
- opis interakcií medzi procesmi zahrnutými do ISM.

Príručka integrovaného systému manažérstva je riadený dokument.

Dokument sa nesmie kopírovať a ani iným spôsobom rozmnožovať. Porušenie týchto zásad sa považuje za hrubé porušenie pracovnej disciplíny. Poskytovanie kópií, prípade informácií z obsahu cudzím organizáciám alebo osobám je prísne viazané na súhlas riaditeľa spoločnosti.

7.5.3 Riadenie dokumentácie a záznamov

Dokumentácia spoločnosti – interná – riadená MK v spolupráci s vedúcimi úsekov a riaditeľom spoločnosti
- externá– riadená MK v spolupráci s dodávateľmi služieb – BOZP, ŽP, PZS,

Riadenie ISM si vyžaduje riadenie dokumentov, ktorých cieľom je zabezpečiť aktuálnosť a platnosť dokumentov na každom mieste a v každom čase ich použitia.

Riadenie je popísané v karte procesu KP 10 – Riadenie dokumentácie, záznamov a noriem

Proces upravujúci riadenie dokumentácie definuje pravidlá pre dodržiavanie štruktúry a formálnej úpravy dokumentácie ISM, postupy pri ich tvorbe, distribúcii, riadenia ich aktualizácie, vedenia ich evidencie.

Záznamy slúžia a uchovávajú sa za účelom doloženia zhody so špecifikovanými požiadavkami a na preukázanie operatívneho a účinného uplatňovania ISM zamestnancami spoločnosti. Záznamy spracované elektronicky a v tlačovej podobe sú čitateľné, ľahko identifikovateľné a dostupné.

8.Realizácia produktu a služby

8.1 Plánovanie a riadenie realizácie produktu a služby

V rámci plánovania realizácie produktu spoločnosť vypracováva dokumenty, ktoré popisujú procesy potrebné pre realizáciu produktu.

V predmetnej oblasti sú v spoločnosti definované procesy :

- KP 02 - Dodávka a subdodávky stavebnej dopravy a mechanizmov,
- KP 03 - Kamiónová doprava a zasielateľstvo,
- KP 04 - Stavebná činnosť,
- KP 05 - Kovo – plast,

kde sú určené požiadavky na produkt, dokumentácia a potrebné zdroje špecifické pre produkt, požadovaná verifikácia, validácia, monitorovanie, kontrolné činnosti špecifické pre produkt a kritériá prijatia a záznamy nevyhnutné na poskytnutie dôkazu, že finálny produkt spĺňa požiadavky.

8.2 Požiadavky na produkty a služby

8.2.1 Komunikácia so zákazníkom

V spoločnosti sú stanovené a zavedené efektívne opatrenia umožňujúce komunikáciu so zákazníkmi formou postupov uvedených v kartách hlavných procesov orientovaných na zákazníka a v karte procesu KP 07 – Riadenie nezhody, vybavovanie reklamácií.

Uvedené postupy sú zamerané na komunikáciu so zákazníkmi týkajúcu sa:

- informácií o produkte,
- vybavovania dotazov, zmlúv alebo objednávok vrátane zmien,
- spätnej väzby od zákazníka vrátane jeho sťažností,
- riešenie problémových situácií a reklamácií.

Spokojnosť zákazníkov je pravidelne meraná a vyhodnocovaná, postup je stanovený v jednotlivých kartách procesu, kde sú popísané jednotlivé činnosti.

Reklamácie sú riešené podľa KP 07 – Riadenie nezhody, vybavovanie reklamácií.

Proces je definovaný a zdokumentovaný za účelom zabezpečenia efektívnej komunikácie so zákazníkom pri vybavovaní reklamácií, zavedenia prehľadnej evidencie reklamácií ako podkladu pre analyzovanie sťažností zákazníkov a ich príčin a pre nápravnú činnosť zamedzujúcu opakovaniu reklamácií.

8.2.2 Určenie požiadaviek týkajúcich sa produktu

Každá aktivita vo vzťahu k zákazníkovi je riadená tak, aby boli predovšetkým identifikované jeho potreby, požiadavky na produkt a na ich základe definovaná oblasť a rozsah ponúkaných produktov spoločnosti.

Vedúci zamestnanec, ktorý prichádza do styku so zákazníkom je povinný si overiť požiadavky zákazníka tak, aby mohol jednoznačne určiť všetky požiadavky týkajúce sa produktu, schopnosť spoločnosti splniť požiadavky zákazníka z hľadiska kapacít, možných zmien a ceny.

8.2.3 Preskúvanie požiadaviek týkajúcich sa produktu

Preskúvanie požiadaviek týkajúcich sa produktov požadovaných zákazníkom je zadané v kartách procesov. V prípade zmeny požiadaviek a špecifikácie objednávky zo strany zákazníka voči našej spoločnosti sú príslušní zamestnanci povinní túto zmenu prehodnotiť.

V každom prípade sú dohodnuté zmeny vopred odsúhlasené a riadne zaznamenané.

8.3 Návrh a vývoj produktov a služieb

Tento článok normy nie je implementovaný.

8.4 Riadenie externe zabezpečovaných procesov, produktov a služieb

Postupy pre realizáciu nakupovania produktov a služieb a kontrolu nakupovaného produktu sú definované v KP 06 – Nákup a skladovanie.

Spoločnosť vyberá a hodnotí dodávateľov podľa ich schopnosti dodať produkt podľa požiadaviek k čomu má spoločnosť definované kritériá výberu a hodnotenia.

Objednávky adresované dodávateľom a poskytovateľom služieb sú jasne špecifikované, jednoznačne popisujú nakupovaný produkt a odosielané v dohodnutej forme podľa druhu nákupu materiálov alebo služby podľa dohody s dodávateľom.

V spoločnosti sú objednávky vybavované písomnou formou alebo telefonicky.

Nakúpené služby alebo materiály sú kontrolované vedúcimi zamestnancami pri ich preberaní s úmyslom ubezpečiť sa o súlade so špecifikáciou definovanou pri objednávaní a nakupovaní.

Prípadné reklamácie riešia zodpovední zamestnanci reklamačným konaním podľa KP 07– Riadenie nezhody, vybavovanie reklamácií.

8.5 Výroba a poskytovanie služieb

8.5.1 Riadenie výroby a poskytovanie služieb

Riadenie všetkých aktivít spoločnosti je zabezpečené rešpektovaním nasledujúcich podmienok:

- dostupnosťou informácií,
- dostupnosťou pracovných inštrukcií, ak sú potrebné (karty procesov, pracovné postupy), podľa KP 10 – Riadenie dokumentácie, záznamov a noriem,
- používaním vhodných zariadení, pracovných pomôcok, pracovného prostredia, podľa KP hlavných procesov orientovaných na zákazníka,
- zabezpečením primeranosti kvalifikačného profilu nových zamestnancov a im poskytovaných školení, podľa KP 11 – Riadenie ľudských zdrojov,
- zabezpečením správneho uplatňovania procesov zamestnancami, ktorých sa týkajú.

8.5.2 Identifikácia a sledovateľnosť

V spoločnosti je jednoznačne zabezpečená identifikácia a sledovateľnosť tak u nakupovaných produktov, ako aj u poskytovaných produktov.

Chronologický priebeh plnenia zákazky resp. objednávky je zabezpečený podľa KP hlavných procesov orientovaných na zákazníka.

8.5.3 Majetok zákazníka alebo dodávateľa

S majetkom zákazníka treba zaobchádzať tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu.

Pri akomkoľvek poškodení, znehodnotení vlastníctva (majetku) zákazníka je zamestnanec spoločnosti povinný informovať svojho nadriadeného.

Proces je zadaný v KP hlavných procesov.

8.5.4 Ochrana

Identifikácia, manipulácia, skladovanie a ochrana produktu až do jeho odovzdania zákazníkovi je zabezpečená v priebehu celého procesu realizácie až do okamihu jeho odovzdania zákazníkovi.

Manipulácia s produktmi je vykonávaná kompetentnými zamestnancami za pomoci primeraných zariadení, ktorých technický stav a údržbu zabezpečujú dodávateľa.

Všetky uskladnené materiály sú uložené v ich originálnom balení, pričom sú definované miesta uloženia v závislosti na ich charaktere a rozmernosti.

Počas realizácie prepravy je ochrana produktu zabezpečovaná realizátorom prepravnej služby v zmysle uzatvorenej prepravnej zmluvy alebo objednávky.

Činnosti týkajúce sa ochrany produktov sú definované v hlavných KP orientovaných na zákazníka.

8.5.5 Činnosti po dodaní

Činnosti po dodaní produktu alebo služby týkajúce sa legislatívy, záručného servisu, poprípade pozáručného servisu, zaškolenia, spätná väzba od zákazníka a pod. sú uvádzané v zmluvách o dielo, poprípade v odovzdávacích protokoloch. Pokiaľ tieto záznamy neobsahujú navyše činnosti, riadime sa len platnou legislatívou.

8.5.6 Riadenie zmien vo výrobe a poskytovaní služieb

Všetky zmeny, ktoré nastanú počas realizácie produktu alebo služby musia byť preskúmané a odsúhlasené obidvoma stranami, pričom sa musí dbať, aby bola zabezpečená zhoda s požiadavkami na produkt alebo službu. Všetky záznamy o zmenách musia byť uchovávané.

8.6 Uvoľňovanie produktov a služieb

Uvoľňovanie produktov a služieb je plánované vo vhodných etapách, vykonáva sa vstupná kontrola, kontrola v priebehu procesu a výstupná kontrola, o čom sú vedené záznamy.

Vykonávanie tejto činnosti je definované v jednotlivých kartách procesov.

Záznamy dokladujúce stav monitorovania a merania sú uchovávané. Sú dôkazovými dokumentmi o vykonaní príslušnej kontroly a merania.

8.7 Riadenie nezhodných výsledkov v procese výroby a poskytovania služieb

Zistené nezhody v procese výroby alebo služby sú identifikované označením a izolované, aby neprišlo k ďalšiemu použitiu.

Pri zistenej nehode sa nesmie ďalej pokračovať až keď je nehoda vyriešená.

Postup pri riadení nehody máme popísaný v KP 07 – Riadenie nehody, vybavovanie reklamácií.

9. Hodnotenie výkonnosti

9.1 Monitorovanie, meranie, analýzy a hodnotenie

S cieľom trvalo zabezpečovať splnenie požiadaviek zákazníka, naša spoločnosť uplatňuje postupy umožňujúce stále zlepšovanie procesov, produktov a poskytovaných služieb.

Metódy merania a analýz sú zamerané na zákazníka a to na prieskum jeho spokojnosti s poskytovanými produktmi, na monitorovanie a meranie procesov.

Analýza údajov je nástrojom pre zlepšovanie poskytovaných produktov a činností spoločnosti.

Ukazovatele výkonnosti procesov sú definované pre rozhodujúce, kľúčové procesy. Dosahované výsledky sú vyhodnocované na každom preskúmaní ISM manažmentom.

Stanovené ciele môžu byť prehodnotené a zvolené ukazovatele upravené v rámci opatrení z preskúmania.

Všetky tieto informácie sú analyzované vedením spoločnosti.

Postup pre monitorovanie a meranie procesov definujú jednotlivé karty procesov.

Zistené výsledky môžu byť podkladom pre vypracovanie nápravných opatrení, ktoré rieši KP 13 – Nápravné opatrenia, opatrenia na ošetrovanie rizika.

9.1.1 Spokojnosť zákazníka

Spokojnosť zákazníka sa meria prostredníctvom "Dotazníka spokojnosti zákazníka" – KP 01 - Preskúmanie ISM manažmentom.

Dotazník slúži aj na zistenie podnetov zákazníkov k plneniu ich potrieb a očakávaní, zároveň umožňuje odhaliť slabšie miesta a zamerať sa na ich zlepšenie.

Dôležitým faktorom spokojnosti zákazníkov sú reklamácie, ktorých riešenie, evidencia a vyhodnocovanie je popísané v KP 07 – Riadenie nehody, vybavovanie reklamácií.

9.2 Interné audity

Postup pri preverovaní ISM s cieľom posúdiť efektívnosť a účinnosť systému a preverovaných procesov, posúdiť úroveň dodržiavania dokumentácie v praxi a určiť, či systém vyhovuje požiadavkám normy, je stanovený v KP 12 – Interné audity.

Manažér kvality vypracováva Plán interných auditov, zabezpečuje evidenciu záznamov o priebehu a zisteniach interných auditov, kontroluje realizáciu uložených opatrení a vyhodnocuje ich priebeh.

Výkon interného auditu je realizovaný interným resp. externým auditorom.

9.3 Preskúmanie manažmentom

Vyhodnocovanie plnenia cieľov spoločnosti a primeranosti politiky spoločnosti prebieha jedenkrát ročne v rámci procesu Preskúmanie ISM manažmentom.

Účelom preskúmania je zistiť, či systém riadenia ISM je trvale vhodný, primeraný a efektívny.

Súčasťou preskúmania je zhodnotenie príležitostí na zlepšenie a potreby zmien ISM a stanovenie cieľov spoločnosti na ďalšie obdobie a návrhov na zmenu politiky spoločnosti.

Postup, frekvenciu, vstupy, zodpovednosti za ich dodanie a výstupy procesu stanovuje KP 01 - Preskúmanie IMS manažmentom.

10. Zlepšovanie

10.2 Nezhoda a nápravné opatrenie

Nápravné opatrenia:

Nápravná činnosť je činnosť spoločnosti zameraná na zisťovanie príčin nezhôd s cieľom ich eliminácie a zabránenia ich opakovaniu.

Nápravná činnosť môže byť zahájená v nadväznosti na :

- realizované audity, výstupy analýz údajov,
- reklamácie, záznamy o nezhodnom produkte, výstupy z preskúmania,
- výstupy merania spokojnosti zákazníkov,
- výsledok ukazovateľov procesov,
- výsledky hodnotenia dodávateľov,
- z porad...a pod.

Všetky tieto zdroje informácií môžu viesť k navrhovaniu „Nápravného opatrenia“.

Tieto návrhy, bez ohľadu na ich pôvod, sú vlastníkom procesu po analýze príčin predkladané manažérovi kvality, ktorý následne rozhoduje o prijatí opatrenia.

Celý postup je popísaný v procese KP 13 – Nápravné opatrenia, opatrenia na ošetrovanie rizík.

Opatrenia na ošetrovanie rizika :

Opatrenia na ošetrovanie rizika je činnosť spoločnosti zameraná na zisťovanie príčin potenciálnych nezhôd s cieľom predísť ich výskytu.

Zdroje informácií sú prakticky tie isté ako sú uvedené pre nápravnú činnosť doplnené však o:

- podnety a návrhy od zamestnancov
- preskúmanie potrieb a očakávaní zákazníkov
- poučenie získané z minulých skúseností
- nápravné činnosti vykonané v iných oblastiach

Všetky tieto zdroje informácií môžu viesť k navrhovaniu „Opatrenia na ošetrovanie rizika“.

Tieto návrhy, bez ohľadu na ich pôvod, sú vlastníkom procesu po analýze potenciálnych príčin predkladané riaditeľovi spoločnosti, ktorý následne rozhoduje o prijatí opatrenia.

Postup je popísaný v procese KP 13 – Nápravné opatrenia, opatrenia na ošetrovanie rizík.

10.3 Trvalé zlepšovanie

Spoločnosť k trvalému zlepšovaniu využíva:

- politiku a ciele spoločnosti, interné audity, preskúmanie IMS
- nápravné opatrenia, opatrenia na ošetrovanie rizík, analýzy údajov a ukazovatele výkonnosti procesov

Hlavným podnetom pre zlepšovanie sú výsledky analýz sledovaných údajov a procesov, nehody zistené v ISM a reklamácie.

11. Prílohy

Príloha č.1 : Mapa procesov

Príloha č.2 : Organizačná štruktúra spoločnosti

12. Prehľad zmien a revízií :

Zmenové konanie sa vykonáva podľa KP 10 – Riadenie dokumentácie, záznamov a noriem.

| Zmena číslo | Obsah zmeny | Strana | Dátum platnosti | Podpis MK |
|-------------|-------------|--------|-----------------|-----------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |