

Príručka manažérskych systémov



spoločnosti

STAVEBNÁ MECHANIZÁCIA s.r.o.

Bytčianska 123

ŽILINA

	Vypracoval	Preskúmal	Schválil	výtlačok číslo: originál
Meno a priezvisko:	Ing. T. Dovcová	Ing. R. Štrauch	Štefan Školník	
Dátum:	30.10.2016	01.11.2016	01.11.2016	
Podpis:				

OBSAH

1. Účel	4
2. Používané pojmy a skratky	4
2.1 Skratky	4
2.2 Pojmy	4
3. Predstavenie spoločnosti Stavebná mechanizácia, s.r.o.	5
3.1 Logo spoločnosti	5
3.2 Profil spoločnosti	5
3.3 Kontaktné údaje	5
4. Charakteristika organizácie	6
4.1 Pochopenie potrieb organizácie a jej súvislosti	6
4.2 Zainteresové strany	6
4.3 Predmet	7
4.4 Procesy	7
5. Vodcovstvo	8
5.1.1 Vodcovstvo a záväzok	8
5.1.2 Zameranie sa na zákazníka	9
5.2 Politika spoločnosti	9
5.3 Funkcie, zodpovednosti a právomoci v organizácii	9
6. Plánovanie	10
6.1 Opatrenia na ošetrovanie rizík a príležitosti	10
6.2 Ciele spoločnosti	10
6.3 Plánovanie zmien	10
7. Podpora	10
7.1 Zdroje	10
7.1.3 Infraštruktúra	10
7.1.5 Zariadenia na monitorovanie a meranie	10
7.2 Kvalifikácia pracovníkov	11
7.4. Komunikácia	11
7.5 Riadenie dokumentácie a záznamov	11
7.5.1 Všeobecne	11
7.5.2 Príručka manažérskych systémov	12
7.5.3 Riadenie dokumentácie a záznamov	12
8. Realizácia produktu a služby	12
8.1 Plánovanie a riadenie realizácie produktu a služby	12
8.2 Požiadavky na produkty a služby	13

8.2.1	Komunikácia so zákazníkom	13
8.2.2	Určenie požiadaviek týkajúcich sa produktu.....	13
8.2.3	Preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa produktu	13
8.3	Návrh a vývoj produktov a služieb	14
8.4	Riadenie externe zabezpečených procesov, produktov a služieb	14
8.5	Výroba a poskytovanie služieb	14
8.5.1	Riadenie výroby a poskytovanie služieb.....	14
8.5.2	Identifikácia a sledovateľnosť	14
8.5.3	Majetok zákazníka alebo dodávateľa	15
8.5.4	Ochrana	15
8.5.5	Činnosti po dodaní	15
8.5.6	Riadenie zmien vo výrobe a poskytovaní služieb	15
8.6	Uvoľňovanie produktov a služieb.....	15
8.7	Riadenie nezhodných výsledkov v procese výroby a poskytovania služieb.....	16
9.	Hodnotenie výkonnosti.....	16
9.1	Monitorovanie, meranie, analýzy a hodnotenie	16
9.1.1	Spokojnosť zákazníka.....	16
9.2	Interné audity	16
9.3	Preskúmanie manažmentom	17
10.	Zlepšovanie	17
10.2	Nezhoda a nápravné opatrenie.....	17
10.3	Trvalé zlepšovanie	18
11.	Prílohy.....	18
12.	Prehľad zmien a revízií :.....	18

1. Účel

Príručka manažérskych systémov spoločnosti Stavebná mechanizácia s.r.o., Žilina je základným dokumentom integrovaného manažérského systému spoločnosti. Popisuje systém vzhľadom na požiadavky noriem ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001 a konkretizuje ich aplikáciu v podmienkach Stavebná mechanizácia s.r.o., Žilina.

2. Používané pojmy a skratky

2.1 Skratky

DMS	-	Dokumentácia manažérského systému
MS	-	Manažérsky systém
MK	-	Manažér kvality
PMS	-	Príručka manažérskych systémov
IA	-	Interný audit
KP	-	Karta procesu
NO	-	Nápravné opatrenie
F	-	Formulár

2.2 Pojmy

Audit kvality	<ul style="list-style-type: none">• systematické a nezávislé skúmanie s cieľom určiť, či činnosti v oblasti kvality a súvisiace výsledky sú v súlade s plánovanými zámermi, či sa tieto zámery realizujú efektívne a či sú vhodné na dosiahnutie cieľov.
Hlavný proces	<ul style="list-style-type: none">• proces charakterizovaný tvorbou pridanej hodnoty s priamym prínosom pre zákazníka,
Karty procesov (KP)	<ul style="list-style-type: none">• dokument charakterizujúci konkrétny proces z hľadiska vstupov a výstupov a postupu ich realizácie. Ak je postup realizácie procesu jednotne upravený pre celú spoločnosť organizačnou smernicou, karta procesu sa odvoláva na túto OS, pričom môže v prípade potreby spresniť špecifiká daného procesu v konkrétnom závode resp. v centrále.
Manažerstvo kvality	<ul style="list-style-type: none">• všetky činnosti manažmentu určujúce politiku kvality, ciele kvality a zodpovednosti, činnosti plánovania zdrojov a zabezpečovania a zlepšovania kvality.
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.
Organizačná 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.
Politika kvality	<ul style="list-style-type: none">• celkové zámery a smer pôsobenia organizácie v oblasti kvality.
Pomocné 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 systému kvality vrcholovým manažmentom vo vzťahu k politike kvality a cieľom organizácie.

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.
System kvality	<ul style="list-style-type: none">organizačná štruktúra, postupy, procesy a zdroje potrebné na uplatňovanie manažérstva kvality.
Validácia	<ul style="list-style-type: none">potvrdenie platností, alebo preukázania zhody preukázaním objektívneho dôkazu.
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

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 manažérsky systém.

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 interné ciele a firemná kultúra,
- organizačné schéma, role, funkcie a zodpovednosti, interné procesy,
- personálne zdroje, technické vybavenie, používané systémy a technológie.

4.2 Zainteresované strany

Zainteresovanými stranami našej spoločnosti sú :

- majiteľ 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 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 integrovaného manažérského systému 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 integrovaného systému manažérstva v našej spoločnosti sú riadené procesy súvisiace s **predmetom činností**:

- **nákladná cestná doprava a zasielateľstvo**
- **stavebná doprava a mechanizácia**
- **uskutočňovanie stavieb a ich zmien – pozemné stavby**
- **výroba kovo - plast**

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, areál spoločnosti je situovaný na okraji mesta Žilina, svojou polohou nenarúša okolie a ráz okolitej krajiny.

4.4 Procesy SM

Previazanosť a interakcia procesov je vyjadrená v tejto PMS a v mape procesov, ktorá je prílohou tejto príručky.

Naša spoločnosť má vytvorený, zdokumentovaný, zavedený a udržiavaný manažérsky systém v súlade s požiadavkami noriem ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 a BS OHSAS 18001, 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. Riadi sa podľa dokumentácie dodanej od zákazníka.

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 SM 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.
- **systémové procesy** – ktoré súvisia so všetkými procesmi v spoločnosti.

II. V spoločnosti boli stanovené a preverené interakcie medzi všetkými procesmi vplyvujúcimi na kvalitu poskytovaných produktov a služieb a zlepšovanie výkonnosti SM. Taktiež boli definované vstupy a výstupy so stanovením zodpovedností ich včasného dodávania (pozri Mapa procesov).

III. Všetky procesy sú zdokumentované v kartách procesov a súvisiacej dokumentácii. Je zavedený jednotný postup ich riadenia.

V spoločnosti sú zavedené postupy riadenia záznamov o stave SM, jeho zhode s požiadavkami a postupoch neustáleho zlepšovania.

IV. Vedenie spoločnosti pravidelne stanovuje merateľné a termínované ciele v súlade s Politikou spoločnosti a hodnotí ich plnenia.

V spoločnosti sú jasne určené a oznámené 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 systém manažérstva, ktorý je určený v politike spoločnosti a cieľoch spoločnosti.

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

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

5.1.2 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
- cieľnú kontrolu smerujúcu k vyššej kvalite produktov
- prieskumy trhu
- podnety od zamestnancov, ktorí sú v priamom kontakte so zákazníkmi

5.2 Politika spoločnosti

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

Vedenie spoločnosti prijalo Politiku spoločnosti a stanovilo základné zásady plnenia.

Aktuálna politika spoločnosti je vypracovaná ako samostatný dokument. Preskúmanie plnenia a primeranosti politiky spoločnosti prebieha v rámci procesu KP 01 – Preskúmanie IMS manažmentom.

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.

Za zverejnenie a pochopenie Politiky spoločnosti v spoločnosti a navonok zodpovedá MK.

5.3 Funkcie, zodpovednosti a právomoci v spoločnosti

Spoločnosť je vedená riaditeľom spoločnosti, ktorý je aj garantom kvality v personálnej politike. Zodpovedá za určenie, zastupiteľnosti zamestnancov a uplatňovanie motivačných faktorov ku kvalite.

Funkčné vzťahy v spoločnosti sú znázornené v "Organizačnej štruktúre" (Príloha č. 02).

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 platnej sústavy 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 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, merateľne, termínované a je stanovená adrešná zodpovednosť za ich realizáciu.

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

6.3 Plánovanie zmien

V prípade potreby zmeny v manažérskom systéme, zmeny sú vykonávané plánovaným spôsobom. Postup pri vykonávaní 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 systému manažérstva kvality, predovšetkým na:

- Plnenie cieľov a politiky spoločnosti.
- Plnenie požiadaviek zákazníkov a zvyšovanie ich spokojnosti.
- Zavádzanie, udržiavanie a zlepšovanie manažérskych systémov.

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.

Majetkom spoločnosti je vybavenie kancelárií a pracovné zariadenia.

Vykonávanie údržby je definované v KP 09 – Údržba mechanizácie.

7.1.5 Zariadenia na monitorovanie a meranie

Jednotlivé kontroly a merania sú popísané v kartách procesu.

Metrológ a manažér kvality sleduje v súlade s legislatívou údržbu, overovanie, kalibráciu meradiel v časových intervaloch definovaných podľa druhu meradiel, meracích zariadení alebo frekvencie ich používania. Taktiež je povinný zabezpečiť obnovenie overenia resp. kalibrácie, prípadne vykonať internú kontrolu meradiel a to podľa ich kategorizácie. Postup riadenia zariadení na monitorovanie a meranie 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.

Vedenie spoločnosti sa pravidelne zaoberá problematikou zvyšovania odbornosti pracovníkov a sledovania efektivity poskytovanej prípravy.

Zabezpečovanie kvalifikovaných zamestnancov, ich vzdelávanie a výcvik je predmetom trvalej starostlivosti manažmentu.

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

V rámci tejto KP sú v oblasti personalistiky definované činnosti: výberu zamestnancov, ich samotného prijímania, vstupného zaškolenia a integrácie na pracovisko, zásad začatia a ukončenia pracovného pomeru, administratívnych činnosti súvisiacich s prijatím a ukončením pracovného pomeru zamestnancov, vedenia personálnej agendy zamestnancov – osobných spisov, zabezpečovania vzdelávania.

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

Základné požiadavky na kvalifikáciu sú stanovené pre jednotlivé funkcie a tieto musí spĺňať každý prijímaný zamestnanec, čo dokladuje predložením dokladov o vzdelaní, o praxi, potrebných osvedčení resp. certifikátov.

7.4 Komunikácia

V spoločnosti sú vytvorené komunikačné kanály, týkajúce sa efektívnosti a účinnosti manažérskoho systému. V jednotlivých 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 prebieha prostredníctvom porád vykonávaných v spoločnosti, ktoré sa konajú podľa potreby a zváženia riaditeľa spoločnosti.

V rámci porád je v oblasti kvality zvyčajne prejednávaná problematika so zameraním na kvalitu poskytovaných služieb, spokojnosti zákazníkov, vzťahov s dodávateľmi, riešenia reklamácií a nezhôd.

Ďalšie formy internej komunikácie v spoločnosti prebiehajú prostredníctvom telefónov, osobným pohovorom s cieľom zabezpečiť včasnosť a dostupnosť informácií pre zamestnancov spoločnosti.

7.5 Riadenie dokumentácie a záznamov (riadenie zdokumentovanej informácie)

7.5.1 Všeobecne

Dokumentácia manažérskoho systému spoločnosti obsahuje:

- Vyhlásenie Politiky spoločnosti a Ciele spoločnosti.
- Príručka manažérskych systémov, ako popis manažérskoho systému vzhľadom na požiadavky noriem ISO 9001, ISO 14001 a BS OHSAS 18001.
- Zdokumentované postupy požadované normami ISO 9001, ISO 14001 a BS OHSAS 18001. (formou kariet procesov a organizačných smerníc).
- Dokumenty potrebné na zaistenie efektívneho plánovania a riadenia procesov a činností spoločnosti (karty procesov).
- Záznamy požadované normami ISO 9001, ISO 14001 a BS OHSAS 18001.

7.5.2 Príručka manažérskych systémov

Spoločnosť má vypracovanú a udržiavanú príručku manažérskych systémov, ktorá popisuje:

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

Príručka manažérského systému je riadený dokument manažérského systému.

Za vypracovanie, schválenie, vydanie Príručky manažérskych systémov a udržiavanie jej aktuálneho stavu zodpovedá riaditeľ spoločnosti.

Zamestnanci, ktorí tento dokument používajú pri svojej činnosti, zodpovedajú za to, že nebude odovzdaný mimo priestory spoločnosti. Nesmie sa kopírovať a ani iným spôsobom rozmnožovať. Porušenie týchto zásad sa považuje za hrubé porušenie pracovnej disciplíny. Poskytovanie kópií, prípadne informácií z obsahu cudzím organizáciám alebo osobám je prísne viazané na súhlas riaditeľa spoločnosti.

Na základe nových poznatkov ohľadne fungovania manažérského systému, zlepšenie alebo rozšírenie systému riadenia, ako aj na základe legislatívnych zmien môže nastať potreba zmeny Príručky manažérskych systémov. V takomto prípade je potrebné vydať novú PMS, o čom rozhoduje riaditeľ spoločnosti. Číslo nového vydania PMS je označené v záhlaví.

7.5.3 Riadenie dokumentácie a záznamov

Riadenie SM si vyžaduje riadenie dokumentov, ktorých cieľom je zabezpečiť aktuálnosť a platnosť dokumentov na každom mieste a v každom čase ich použitia. Taktiež je potrebné riadiť aj externú dokumentáciu.

Toto je zabezpečené v spoločnosti postupmi popísanými v karte procesu KP 10 – Riadenie dokumentácie, záznamov a noriem

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

Riadenie záznamov

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

Postup týkajúci sa uplatňovania zásad riadenia záznamov uplatňovaných v spoločnosti je v SM popísaný v KP 10 – Riadenie dokumentácie, záznamov a noriem, ktorá predpisuje požadované formuláre, týkajúce sa správy a riadenia registratúry spoločnosti. Problematika riadenia záznamov sa týka všetkých zamestnancov spoločnosti, vo vzťahu nájsť promptne záznamy dokladujúce vykonané činnosti alebo fungovanie procesu.

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 č. 02 - Dodávka a subdodávky stavebnej dopravy a mechanizmov, KP č. 03 -

Kamiónová doprava a zasielateľstvo, KP č. 04 - Stavebná činnosť, KP č. 05 - Kovo – plast, kde sú určené ciele a požiadavky na produkt, dokumentáciu a potrebné zdroje špecifické pre produkt, požadovanú verifikáciu, validáciu, 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 KP č. 02 - Dodávka a subdodávky stavebnej dopravy a mechanizmov, KP č. 03 - Kamiónová doprava a zasielateľstvo, KP č. 04 - Stavebná činnosť, KP č. 05 - Kovo – plast, 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 v podľa KP 07 – Riadenie nezhody, vybavovanie reklamácií.

Procesy boli definované a zdokumentované 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 organizovaná tak, aby boli predovšetkým identifikované jeho potreby, požiadavky na produkt a na ich základe definovaná oblasť a rozsah ponúkaných produktov spoločnosti.

V tejto oblasti vedúci zamestnanec, ktorý prichádza do styku so zákazníkom je povinný overiť požiadavky zákazníka tak, aby mohol jednoznačne určiť všetky požiadavky týkajúce sa produktu a aby bolo možné definovať cenovú ponuku podľa KP č. 02 - Dodávka a subdodávky stavebnej dopravy a mechanizmov, KP č. 03 - Kamiónová doprava a zasielateľstvo, KP č. 04 - Stavebná činnosť, KP č. 05 - Kovo – plast. Ďalej vedúci zamestnanec, ktorý prichádza do styku so zákazníkom je povinný si overiť schopnosť spoločnosti splniť požiadavky zákazníka (a to z hľadiska disponibilít, kapacít, ceny, možných služieb, možnej úpravy a zmien týkajúcich sa požadovaného produktu...).

8.2.3 Preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa produktu

Preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa produktov požadovaných zákazníkom je zadefinované a zdokumentované preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa určenia požiadaviek na produkt v procesoch KP č. 02 - Dodávka a subdodávky stavebnej dopravy a mechanizmov, KP č. 03 - Kamiónová doprava a zasielateľstvo, KP č. 04 - Stavebná činnosť, KP č. 05 - Kovo – plast.

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 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 prevažne vybavované písomnou formou alebo telefonicky. Nakúpené služby alebo materiály sú kontrolované zodpovednými zamestnancami pri ich preberaní s úmyslom ubezpečiť sa o súlade so špecifikáciou definovanou pri objednávaní a nakupovaní.

Zodpovednosť za kontrolu nakupovaného materiálu a nakupovaných služieb je stanovená v KP 06 – Nákup a skladovanie.

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, ktoré opisujú charakteristiky produktu,
- 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 č. 02 - Dodávka a subdodávky stavebnej dopravy a mechanizmov, KP č. 03 - Kamiónová doprava a zasielateľstvo, KP č. 04 - Stavebná činnosť, KP č. 05 - Kovo – plast.
- 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 napredovania v plnení zákazky (objednávky) je zabezpečený podľa KP č. 02 - Dodávka a subdodávky stavebnej dopravy a mechanizmov, KP č. 03 - Kamiónová doprava a zasielateľstvo, KP č. 04 - Stavebná činnosť, KP č. 05 - Kovo – plast.

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

8.5.4 Ochrana

Identifikácia, manipulácia, skladovanie a ochrana produktu až do jeho odovzdania zákazníkovi sú zabezpečené 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 dodávateľia.

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 KP č. 02 - Dodávka a subdodávky stavebnej dopravy a mechanizmov, KP č. 03 - Kamiónová doprava a zasielateľstvo, KP č. 04 - Stavebná činnosť, KP č. 05 - Kovo – plast, KP 06 – Nákup a skladovanie.

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 kontrola v priebehu procesu a výstupná kontrola, o čom sú vedené záznamy.

Vykonávanie kontrol je definované v KP č. 02 - Dodávka a subdodávky stavebnej dopravy a mechanizmov, KP č. 03 - Kamiónová doprava a zasielateľstvo, KP č. 04 - Stavebná činnosť, KP č. 05 - Kovo – plast.

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 zabezpečiť splnenie požiadaviek zákazníka, naša spoločnosť uplatňuje postupy umožňujúce stále zlepšovanie procesov, produktov a poskytovaných služieb. Metódy merania a analýz sú zamerané na kontakty so zákazníkom a prieskum jeho spokojnosti s poskytovanými produktmi, na monitorovanie a meranie procesov a produktov. 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 SM manažmentom. Stanovené cieľové hodnoty 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 ošetrenie rizika.

9.1.1 Spokojnosť zákazníka

Naša spoločnosť realizuje preverovanie spokojnosti zákazníka s poskytovanými produktmi prostredníctvom "Dotazníka spokojnosti zákazníka" – KP 01- Preskúmanie ISM – príloha č.3. Toto preverovanie je vykonávané priebežne a pre zákazníkov je dobrovoľné. Dotazník slúži aj na zistenie podnetov zákazníkov k plneniu ich potrieb a očakávaní, zároveň umožňuje odhaliť slabšie miesta a zamerať sa na ich zlepšenie.

Ďalšou formou zisťovania informácií o spokojnosti resp. nespokojnosti zákazníkov je prostredníctvom dodaných pochvalných vyjadrení, prípadne sťažností.

Dôležitým indikátorom spokojnosti zákazníkov je taktiež vývoj reklamácií, ktorých riešenie, evidencia a vyhodnocovanie je popísané v KP 07 – Riadenie nehody, vybavovanie reklamácií.

9.2 Interné audity

Postup pri preverovaní SM 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 karte procesu KP 12 – Interné audity. V súlade s touto KP vedenie spoločnosti stanovilo zodpovednosti plánovania, prípravy, realizácie a hodnotenia interných auditov.

V súlade s ustanoveniami uvedenej KP, 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, alebo externým audítorom.

9.3 Preskúmanie manažmentom

Vyhodnocovanie plnenia Cieľov spoločnosti a primeranosti Politiky spoločnosti prebieha jedenkrát ročne v rámci procesu Preskúmanie IMS manažmentom.

Účelom preskúmania je zistiť, či systém riadenia MS je trvale vhodný, primeraný a efektívny. Súčasťou preskúmania je zhodnotenie príležitostí na zlepšenie a potreby zmien MS 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,
- zákaznícke reklamácie,
- záznamy o nezhodnom produkte,
- výstupy analýz údajov,
- výstupy merania spokojnosti zákazníkov,
- výsledok niektorého ukazovateľa procesu,
- výsledky hodnotenia dodávateľov,
- výstupy z preskúmania,
- konštatovanie zamestnanca,
- z porád...

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
- a 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.

Celý 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.
- Nápravné opatrenia, opatrenia na ošetrovanie rizík.
- Analýzy údajov a ukazovatele výkonnosti procesov.
- Preskúmanie IMS.

Hlavným podnetom pre zlepšovanie sú výsledky analýz sledovaných údajov a procesov a nezhody zistené v MS, ako aj prípadné reklamácie.

11. Prílohy

Príloha č.01 : Mapa procesov spoločnosti

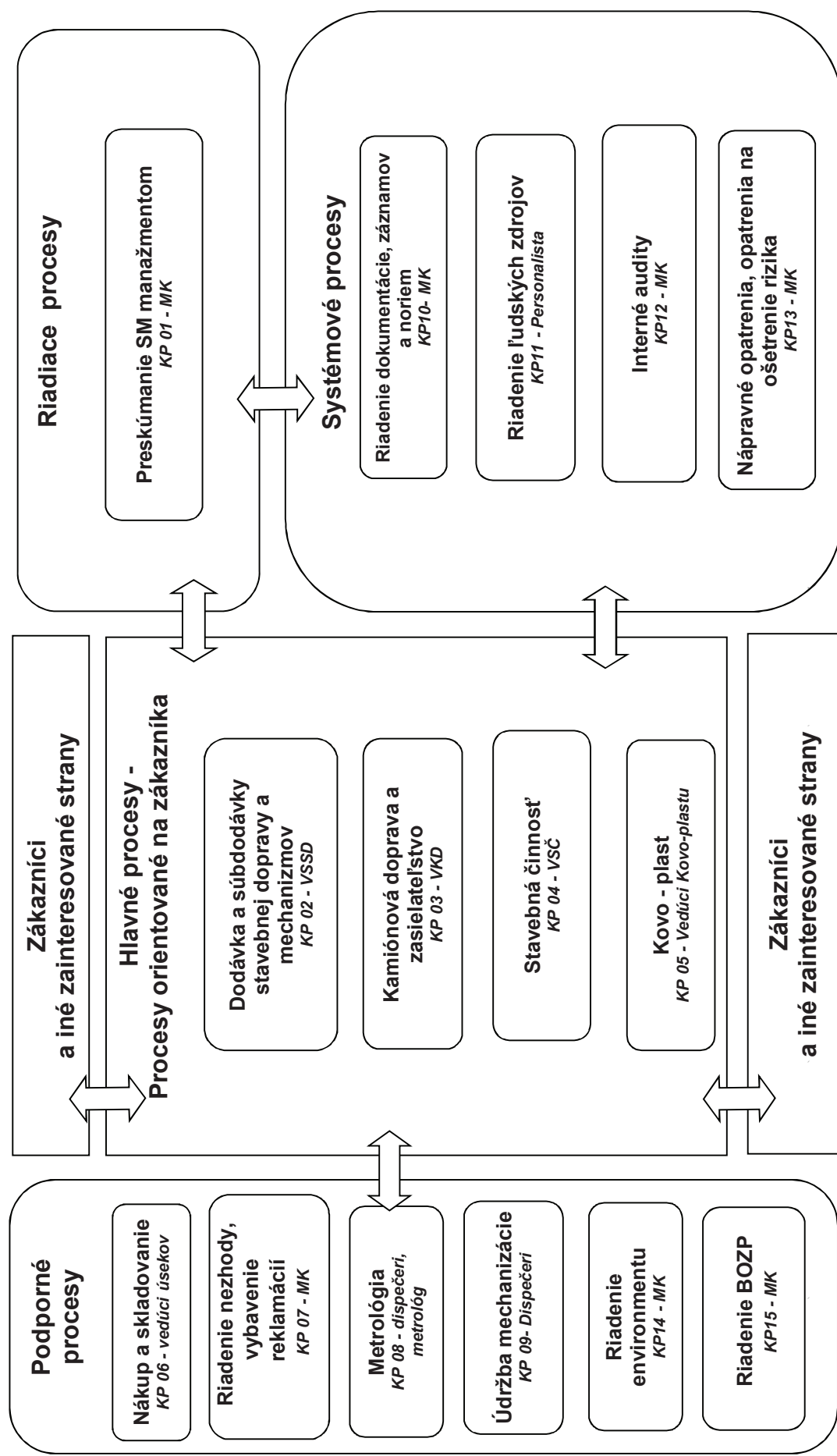
Príloha č.02 : Organizačná štruktúra spoločnosti

12. Prehľad zmien a revízií :

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

Zmena číslo	Obsah zmeny	Strany	Dátum platnosti	Podpis MK
1	Zmena organizačnej štruktúry – príloha č. 2		1.9.2017	

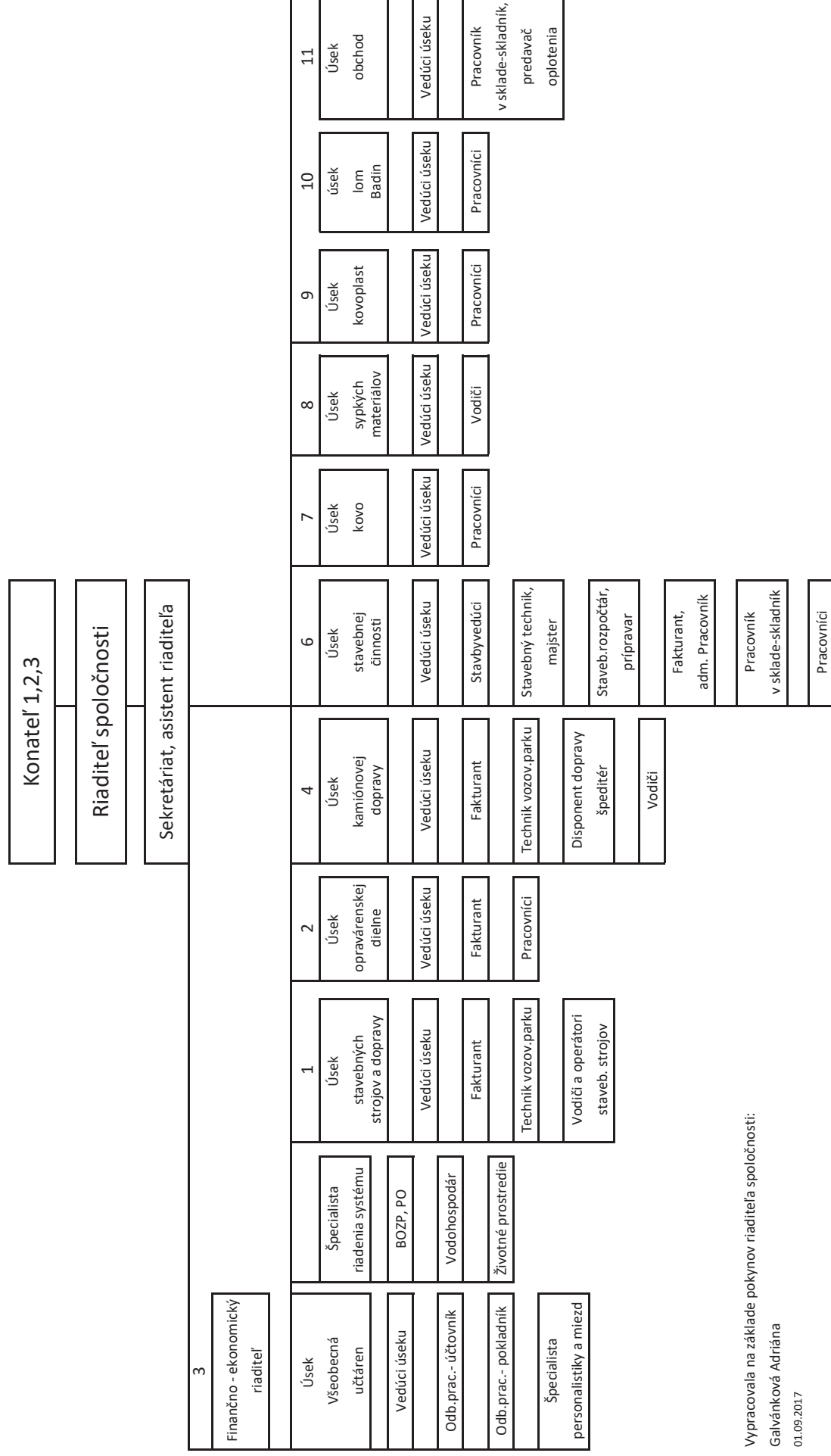
Mapa procesov Stavebná mechanizácia s.r.o., Žilina



- MK - manažér kvality
- VKD - vedúci kamionovej dopravy
- VSSD - vedúci stavebnej dopravy a mechanizmov
- VSC - vedúci stavebnej činnosti

Organizačná štruktúra

STAVEBNÁ MECHANIZÁCIA s. r. o., Bytčianska 123, 010 03 Žilina



Vypracovala na základe pokynov riaditeľa spoločnosti:

Galvanková Adriána

01.09.2017