

Důvěrnost:	Veřejná
Číslo výtisku:	EVAD
Verze:	10.21
Autor (jméno, datum, podpis):	Ing. Jiří Lövy, 15. 10. 2021
Schválil (jméno, datum, podpis):	David Mencl, 18. 10. 2021
Platnost od:	20. 10. 2021
Jiné informace:	

PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTEMU ŘÍZENÍ

SPOLEČNOSTI

PRÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTEMU RIADENIA
SPOLOČNOSTI

ĚKONOMICKÉ STAVBY S. R. O.

0. OBSAH:

0. Obsah:	2
1. Účel, uspořádání a platnost:	5
1. Účel, usporadanie a platnosť:	5
2. Vymezení pojmů a zkratk:	8
2.1 Zkratky:	8
2.2 Pojmy:	8
2. Vymedzenie pojmov a skratiek:	8
2.1 Skratky:	8
2.2 Pojmy:	8
3. Představení společnosti Ekonomické stavby s. r. o.:	10
3.1 Všeobecné požadavky:	11
3.2 Vymezení ISŘ:	11
4. Kontext organizace:	13
4.1 Interní a externí aspekty, které významně vytvářejí kontext organizace:	13
4.2 Porozumění potřebám a očekávání zainteresoovaných stran:	13
4.3 Určení rozsahu systému ISŘ:	14
4.4 Struktura procesů ISŘ a jejich řízení:	14
5. Vedení:	25
5.1 Angažovanost a aktivita managementu:	25
5.2 Zaměření na zákazníka:	25
5.3 Politika kvality a environmentu:	25
5.4 Odpovědnost, pravomoc a komunikace:	26
5.4.1 Odpovědnosti a pravomoci:	26
5.4.2 Představitel managementu pro integrovaný systém řízení:	27
6. Plánování:	27
6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí:	27
6.2 Cíle kvality a cíle EMS a plánování jejich dosažení:	27
6.3 Plánování IMS:	28
6.4 Plánování změn integrovaného systému managementu:	28
6.5 Přezkoumání IMS vedením společnosti:	28
7. Podpora:	28
7.1 Zdroje:	28
7.1.1 Obecně:	29
7.1.2 Lidé:	30
7.1.3 Infrastruktura:	30
7.1.4 Prostředí pro fungování procesů:	30
7.1.5 Monitorovací a měřicí zařízení - metrologie:	31
7.1.6 Znalosti organizace:	31
7.2 Kompetence:	31
7.3 Povědomí:	31
7.4 Komunikace:	31
7.5 Dokumentované informace:	32
7.5.1 Obecně:	32
7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací:	33
7.5.3 Řízení dokumentovaných informací:	33
8. Provoz:	34
8.1 Plánování a řízení provozu - realizace produktu:	34

8.1.1 Příprava výroby.....	34
8.1.2 Stanovení požadavků na řídicí a podpůrné procesy.....	34
8.1.3 Plán kvality.....	35
8.1.4 Operativní plánování výroby.....	35
8.2 Požadavky na produkty a služby.....	35
8.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu nebo služby.....	35
8.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu a služby.....	35
8.2.3 Komunikace se zákazníkem.....	35
8.3 Návrh a vývoj.....	36
8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb.....	36
8.4.1 Proces nakupování.....	36
8.4.2 Informace pro nákup.....	36
8.4.3 Ověřování nakupovaného produktu nebo služby.....	36
8.5 Výroba a poskytování služeb.....	36
8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb.....	36
8.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb.....	37
8.5.3 Identifikace a sledovatelnost.....	37
8.5.4 Majetek zákazníka.....	37
8.5.5 Uchovávání produktu.....	37
8.6 Uvolňování produktu a služeb.....	37
8.6.1 Hodnocení souladu v rámci EMS.....	38
8.6.2 Monitorování a měření klíčových znaků provozu.....	38
8.7 Řízení neshodného produktu.....	38
9. Hodnocení výkonnosti.....	38
9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování.....	38
9.1.1 Obecně.....	38
9.1.2 Spokojenost zákazníka.....	39
9.1.3 Analýza údajů.....	39
9.2 Interní audit.....	40
9.2.1 Provádění interních auditů IMS.....	40
9.3 Přezkoumání systému managementu.....	40
9.3.1 Obecně.....	40
9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu.....	40
9.3.3 Výstupy z přezkoumání systému managementu.....	41
10 Zlepšování.....	41
10.1 Obecně.....	41
10.2 Nápravná opatření.....	42
10.3 Neustálé zlepšování.....	42
11 Systém environmentálního managementu.....	43
11.1 Environmentální aspekty.....	43
11.2 Registr environmentálních aspektů (vlivů na životní prostředí).....	43
11.3 Environmentální profil organizace.....	44
11.4 Požadavky právních předpisů a jiné požadavky.....	44
11.5 Havarijní připravenost a reakce.....	44
11.6 Komunikování o EMS.....	44
11.6.1 Interní komunikace.....	44
11.6.2 Externí komunikace.....	45
11.7 Odpadové hospodářství.....	45
12 Slovo závěrem.....	46
Změny a revize dokumentu.....	46

	PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ	
		QM 01

Rozdělovník..... 47

1. ÚČEL, USPOŘÁDÁNÍ A PLATNOST

Úvod

Příručka integrovaného systému řízení (IMS) integruje dvě základní části – subsystémy – které IMS tvoří, a to systém managementu kvality podle požadavků normy ISO9001:2015 (QMS) a systém environmentálního managementu podle požadavků normy ISO 14001:2015 (EMS).

Formální uspořádání „příručky“ odpovídá struktuře normy EN ISO 9001:2015. Požadavky EMS (normy EN ISO 14001:2015) jsou začleněny v odpovídajících kapitolách, a zcela specifické požadavky EMS v kapitole č. 9. V příloze č. 1 je uvedena převodní tabulka, z níž je patrné, ve kterých kapitolách „příručky“ IMS je popis zajištění požadavků jednotlivých kapitol normy ISO 14001:2015.

Příručku je vždy nutné chápat jako jednotný celek, neboť jednotlivé kapitoly na sebe vzájemně vážou. Z této filozofie vychází i forma jejího „uvolnění k použití“, neboť je vždy po každé změně v kterékoliv kapitole uvolňována k použití jako celek.

Ing. Jiří Lóvy srpen 2017

1. ÚČEL, USPORADANIE A PLATNOSŤ

Úvod

Príručka integrovaného systému riadenia (ďalej IMS = Integrated Management System) zahŕňa a integruje dve základné časti (subsystémy), ktoré vytvárajú IMS v spoločnosti a to systém manažérstva kvality podľa požiadaviek normy EN ISO 9001:2015 (QMS) a systém environmentálneho manažérstva podľa požiadaviek normy EN ISO 14001:2015 (EMS).

Formálne usporiadanie „príručky“ zodpovedá štruktúre normy EN ISO 9001:2015. Požiadavky EMS (normy EN ISO 14001:2015) sú začlenené v zodpovedajúcich kapitolách a úplne špecifické požiadavky EMS v kapitole č. 9. V prílohe č. 1 je uvedená prevodová tabuľka, z ktorej je zrejmé, v ktorých kapitolách „príručky“ IMS je popis zabezpečenia požiadaviek jednotlivých kapitol normy ISO 14001:2015.

Príručku je vždy potrebné chápať ako jednotný celok, pretože jednotlivé kapitoly na seba navzájom nadväzujú. Z tejto filozofie vychádza aj forma jej „schválenia na použitie“, pretože po každej zmene v ktorejkoľvek kapitole je schválená na použitie ako celok.

Ing. Jiří Lóvy august 2017.

Rozsah platnosti IMS je vymezen na základní činnost organizace. Integrovaný systém řízení je zaveden a plně realizován pro **Přípravu staveb rodinných domů a řízení jejich realizace.**

Vedení společnosti se rozhodlo po úspěšném působení na českém trhu v roce 2001 rozšířit činnost i na území Slovenské republiky. Je potěšující událostí, že i ve společnosti na Slovensku můžeme uplatnit systémy managementu kvality. Naše slovenská společnost tedy působí podle stejného systému řízení zpracovaného pro Českou republiku. Přejeme si, aby v obou společnostech byly systémy řízení jednotné, na vysoké úrovni a měly vysokou účinnost.

V roce 2007 byl ve společnosti zaveden a realizován systém ochrany životního prostředí (dále EMS) podle požadavků normy ISO14001:2004, který tvořil spolu se systémem managementu kvality ucelený integrovaný systém (IMS), popsáný v této příručce.

Základní principy EMS jsou:

- *systém je nedílnou součástí řízení organizace,*
- *dodržování legislativních požadavků na ochranu životního prostředí,*
- *neustálé zlepšování vlivu organizace na životní prostředí.*

V roce 2017 byl integrovaný systém řízení přepracován tak, aby splňoval požadavky novelizované normy EN ISO9001:2015 pro QMS a EN ISO 14001:2015 pro EMS. Zavedeno 1. 8. 2017.

Rozsah platnosti IMS je vymezený pre základnú činnosť organizácie. Integrovaný systém je zavedený a plne realizovaný pre **Prípravu a riadenie realizácie stavieb rodinných domov**

Vedenie spoločnosti sa rozhodlo po úspešnom pôsobení na českom trhu v roku 2001 rozšíriť činnosť aj na území Slovenskej republiky. Je radostnou udalosťou, že aj v spoločnosti na Slovensku môžeme uplatniť systémy manažérstva kvality. Naša slovenská spoločnosť tak pôsobí podľa rovnakého systému riadenia ako je spracovaný pre Českú republiku. Želáme si, aby v oboch spoločnostiach boli systémy riadenia jednotné, na vysokej úrovni a mali vysokú účinnosť.

V roku 2007 bol v spoločnosti zavedený a realizovaný systém ochrany životného prostredia (ďalej EMS) podľa požiadaviek normy ISO14001:2004, ktorý tvoril spolu so systémom manažérstva kvality ucelený integrovaný systém (IMS), popísaný v tejto príručke.

Základné princípy EMS sú:

- *-systém je neoddeliteľnou súčasťou riadenia organizácie,*
- *-dodržovanie legislatívnych požiadaviek na ochranu životného prostredia,*
- *-neustále zlepšovanie vplyvu organizácie na životné prostredie.*

V roku 2017 bol integrovaný systém riadenia prepracovaný tak aby splňoval požiadaviek podľa novelizovanej normy EN ISO9001:2015 pre QMS a EN ISO 14001:2015 pre EMS. Zavedeno 1. 8. 2017.

Účel příručky integrovaného systému

Účelem příručky systému je definovat integrovaný systém řízení, tj. zabezpečování kvality a vlivu činnosti společnosti na životní prostředí a tento systém popsat a prezentovat. Příručka IMS je základním dokumentem společnosti a je závazná pro všechny zaměstnance společnosti. Slouží i pro potřeby auditů externími organizacemi. Systém je organizován ve shodě s požadavky normy ISO 9001:2015 a ISO 14001:2015 s prioritním zaměřením na oblast **zabezpečení přípravy stavby a řízení stavebně-montážní činnosti**. Ovládnutí práce s nejnovějšími technologiemi a dosažení nejvyšší kvality konečného výrobku tvoří již tradičně naši obchodní strategii.

Účel príručky integrovaneho systému

Účelom príručky systému je definovať integrovaný systém riadenia, t.j. zabezpečovanie kvality a vplyvu činnosti spoločnosti na životné prostredie a tento systém popísať a prezentovať. Príručka IMS je základným dokumentom spoločnosti a je záväzná pre všetkých zamestnancov spoločnosti. Služi aj pre potreby auditov externými organizáciami. Systém je organizovaný vzhode s požiadavkami normy ISO 9001:2015 a ISO 14001:2015 s prioritným zameraním na oblasť **zabezpečenia prípravy stavieb a riadenia realizácie stavieb rodinných domov**. Zvládnutie práce s najnovšími technológiami a dosiahnutie najvyššej kvality konečného výrobku tvorí už tradične našu obchodnú stratégiu.

2. VYMEZENÍ POJMŮ A ZKRATEK

2.1 Zkratky

QMS - systém managementu kvality

EMS - systém managementu životního prostředí

IMS – systém integrovaného managementu¹

MJ – manažer kvality = představitel managementu organizace pro systém managementu kvality)²

MIS – manažer integrovaného systému = představitel managementu organizace pro integrovaný systém řízení

MR – míra rizika

2.2 Pojmy

Dokumentované informace IMS – soubor dokumentů (specifikací, záznamů), u které jsou pro zajištění její správnosti vnitřními předpisy přesně stanovena pravidla pro její tvorbu, schválení, identifikaci, vydání, distribuci, vyhledání, ochranu, evidování, ukládání, udržování a vypořádání

Záznam - dokument, v němž jsou uvedeny dosažené výsledky, nebo v němž se poskytují důkazy o provedených činnostech.

Řízení dokumentovaných informací - trvalé udržování dokumentace v aktuálním stavu včetně kompletnosti souboru dokumentace a úplnosti jednotlivých dokumentů.

Externí dokumentace - dokumenty zařazené do IMS, které byly vypracovány nebo vydány jinými organizacemi.

Vedení společnosti – je vrcholový management společnosti stanovený organizačním řádem společnosti.

Finanční poradenství – odborné poradenské služby zákazníkům při získávání úvěru na stavbu domu

2. VYMEDZENIE POJMOV A SKRATIEK

2.1 Skratky

QMS - systém manažerstva kvality

EMS – systém manažerstva životného prostredia

IMS – systém integrovaného manažerstva³

MJ – manažer kvality (predstaviteľ managementu organizácie pre kvalitu)

MIS – manažer integrovaného systému = predstaviteľ managementu organizácie pre integrovaný systém manažerstva⁴

MR – míra rizika

2.2 Pojmy

Dokumentované informace IMS (dokumentácia IMS) - súbor dokumentov (špecifikácií, záznamov), pri ktorých sú pre zabezpečenie ich správnosti vnútornými predpismi presne stanovené pravidlá pre ich tvorbu, schválenie, identifikáciu, vydanie, distribúciu, vyhľadávanie, ochranu, evidovanie, ukladanie, udržovanie a zúčtovanie

Záznam - dokument, v ktorom sú uvedené dosiahnuté výsledky alebo v ktorom sa poskytujú dôkazy o uskutočnených činnostiach.

Řízení dokumentovaných informací (riadenie dokumentácie) - trvalé udržovanie dokumentácie v aktuálnom stave vrátane kompletnosti súboru dokumentácie a úplnosti jednotlivých dokumentov.

Externí dokumentace (externá dokumentácia) - dokumenty zaradené do IMS, ktoré boli vypracované alebo vydané inými organizáciami.

Vedení společnosti (vedenie spoločnosti)– je vrcholový manažment spoločnosti ustanovený organizačným poriadkom spoločnosti.

Finanční poradenství (finančné poradenstvo) – odborné poradenské služby zákazníkom pri získavaní úveru na stavbu domu.

¹ Integrovaný systém řízení, zahrnuje systém řízení kvality (QMS) podle požadavků normy ISO 9001:2015 a systém řízení dopadů na životní prostředí (EMS) podle požadavků normy ISO 14001:2015

² Tam kde je uvedeno v dokumentech „MJ“ uvažuje se „MIS“.

³ Systém integrovaného manažerstva, zahrnujúci systém manažerstva kvality (QMS) podľa požiadaviek normy ISO 9001:2015 a systém riadenia dopadov na životné prostredie (EMS) podľa požiadaviek normy ISO 14001:2015

⁴ Tam, kde uvádzame v dokumentu „MJ“ uvažuje sa „MIS“.

	PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ	
		QM 01

Směrnice – dokument systému podrobně popisující postupy, které jsou jejím předmětem.⁵

Společnost - společnost Ekonomické stavby s.r.o.

Příručka – rozumí se Příručka systému ISŘ (tento dokument)

Směrnice (smernica) - dokument systému podrobne popisujúci postupy, ktoré sú predmetom tejto smernice.⁶

Společnost (spoločnosť) - spoločnosť Ekonomické stavby s.r.o.

Příručka tento dokument systému

⁵ Směrnice QMS a směrnice EMS tvoří kompaktní celek dokumentace. Mají označení QS.

⁶ Smernice QMS a smernice EMS tvoria kompaktný celek dokumentácie. Sú označené QS.

3. PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI EKONOMICKÉ STAVBY S. R. O.

Ekonomické stavby s.r.o. je obchodní společnost se zaměřením na domácí trh. Společnost byla zapsána do obchodního rejstříku u Krajského soudu v Plzni dne 27. 8. 1998. Účelem založení společnosti bylo uspokojit zájem zejména mladých lidí získat za přijatelné ceny – tedy ekonomicky - vlastní bydlení. Podnikatelským záměrem bylo vytvořit pro zákazníka komplexní službu při návrhu bydlení, zpracování projektové dokumentace, stavebně právní projednání a konečně i zajištění financování a realizaci stavby tzv. „na klíč“. Klient společnosti dostává ucelenou službu tak, aby kromě doložení vlastnictví pozemku ke stavbě a příjmů nutných k zabezpečení úveru pro stavbu a vyslovení přání způsobu bydlení jako laik nebyl nucen žádného odborného vyřizování. Tento úkol společnost beze zbytku plní.

V listopadu roku 2001 byla založena společnost Ekonomické stavby s.r.o. ve Slovenské republice. Společnost byla zapsána do obchodního rejstříku u Okresního soudu v Nitře dne 5. 11. 2001. Obě společnosti jsou navzájem úzce propojené a společnost ve Slovenské republice má totožné poslání jako Ekonomické stavby s.r.o. v České republice s tím rozdílem, že působí na území Slovenské republiky. Princip činnosti je zcela totožný. Z hlediska systémů řízení je považována slovenská společnost za odloučené pracoviště české společnosti.

Jednacím jazyk – vedením společností bylo stanoveno, že jednacím jazykem systémů řízení bude v obou společnostech jazyk český, ve styku vnějším bude jednacím jazyk ve Slovenské republice slovenský, v České republice český.

3. PREDSTAVENIE SPOLOČNOSTI EKONOMICKÉ STAVBY S. R. O.

Ekonomické stavby s.r.o. je obchodná spoločnosť so zameraním na domáci trh. Spoločnosť bola zapísaná do obchodného registra na Krajskom súde v Plzni dňa 27. 8. 1998. Účelom založenia spoločnosti bolo uspokojiť záujem najmä mladých ľudí získať za prijateľnú cenu – teda ekonomicky – vlastné bývanie. Podnikateľským zámerom bolo vytvoriť pre zákazníka komplexnú službu pri návrhu bývania, spracovanie projektovej dokumentácie, zabezpečenie stavebne právneho konania a nakoniec i zabezpečenie financovania a realizácie stavby tzv. „na kľúč“. Klient spoločnosti dostáva ucelenú službu tak, aby okrem doloženia vlastníctva pozemku k stavbe a príjmov potrebných na zabezpečenie úveru pre stavbu a vyslovenia svojho želania spôsobu bývania ako laik nebol nútený do žiadneho odborného vybavovania. Túto úlohu plní spoločnosť do bodky.

V novembri roku 2001 bola založená spoločnosť Ekonomické stavby s.r.o. v Slovenskej republike. Spoločnosť bola zapísaná do obchodného registra na Okresnom súde v Nitre dňa 5. 11. 2001. Obe spoločnosti sú navzájom úzko prepojené a spoločnosť v Slovenskej republike má rovnaké poslanie ako Ekonomické stavby s.r.o. v Českej republike s tým rozdielom, že pôsobí na území Slovenskej republiky. Princíp činnosti je úplne totožný. Z hľadiska systémov riadenia je považovaná slovenská spoločnosť za vysunuté pracovisko českej spoločnosti.

Rokovací jazyk – vedením spoločností bolo ustanovené, že rokovacím jazykom systémov riadenia bude v oboch spoločnostiach český jazyk, vo vonkajšom styku bude rokovací jazyk v Slovenskej republike slovenský, v Českej republike český.

3.1 Všeobecné požadavky

Vedení společnosti se na základě dosahovaných výsledků své činnosti, snahou získat důvěru zákazníka ve své výrobky, již v dřívější době deklarovanou orientací na nejvyšší kvalitu výrobků a nových technologií a též ve shodě s provedenou analýzou strategie, rozhodlo prohloubit vnitřní systém řízení kvality a ochrany životního prostředí, zdokumentovat jej a certifikovat ve shodě s platnými mezinárodními normami. Systém kvality je tvořen ve shodě s požadavky normy ISO 9001:2015 a EMS ve shodě s požadavky normy ISO 14001:2015. Ve společnosti je zaveden od 1. 9. 2017.

Společnost Ekonomické stavby s.r.o. má vytvořený, zdokumentovaný a udržovaný integrovaný systém managementu, který slouží jako prostředek pro posouzení schopnosti společnosti plnit požadavky zákazníka a zvyšovat jeho spokojenost a také jako prostředek k ochraně životního prostředí a naplňování příslušných legislativních požadavků, zákonů a předpisů. Cílem je, aby efektivní aplikací tohoto systému byla zvyšována jeho výkonnost a zajištěna shoda s požadavky uvedenými v normě ISO 9001:2015 a ISO 14001:2015.

Systém IMS je popsán touto příručkou, která obsahuje odkazy na základní dokumentované postupy popisovaného systému.

3.2 Vymezení ISŘ

3.2.1 Věcné vymezení - činnost společnosti

Činnost společnosti je rozdělena do několika oblastí:

- ◆ v oblasti projektování staveb:
 - ◇ zjištění představy zákazníka o bydlení
 - ◇ návrh řešení bydlení
 - ◇ projektová činnost v oboru jednoduchých staveb pro bydlení = zpracování projektu stavby
- ◆ v oblasti inženýrských činností
 - ◇ projednání stavby ve stavebně právním řízení
- ◆ v oblasti finančního poradenství
 - ◇ zajištění finančního modelu pro realizaci stavby dle zpracovaného projektu
 - ◇ pomoc při jednání s bankovním domem o úvěru
- ◆ v oblasti realizace stavby
 - ◇ kompletní realizace stavby podle zpracované dokumentace

Stavebně montážní činnost představuje vlastní stavební činnost - tj. práce spojené s výstavbou domu, případně pomocných a doplňkových zařízení, přípojek a úpravu povrchů. Jedná se také o provedení výchozích revizí vybudovaného zařízení, které takové zkoušky vyžaduje a předání dokladů nutných ke kolaudaci stavby. Každá stavba musí být geodeticky zaměřena a zdokumentována, což je též výsledkem naší činnosti.

V neposlední řadě je nutné pro investory zpracovat projektové podklady pro uskutečnění jejich investičních záměrů a vytvořit tak dokumentaci potřebnou pro provedení stavebně-montážních prací.

Ve fázi mezi zpracováním dokumentace stavby a zahájením její realizace je nutné uskutečnit řadu projednání směřujících k odsouhlasení provedení stavby a povolení její realizace v dané lokalitě. Současné probíhají jednání o způsobu zajištění investičních prostředků k realizaci stavby.

S ohledem na specifiku těchto činností je každý výrobek originálem, který je však sestaven ze standardních dílů a výrobků.

Naším produktem je tedy projekt stavby a získání stavebního povolení. Produktem je však i vlastní realizovaná stavba, která je prováděna podle zákazníkem odsouhlasené technické dokumentace a to kdekoli na území České a Slovenské republiky.

Za poskytované služby považujeme i servisní a udržovací práce, případně demontáže nepotřebných staveb a zařízení.

S ohledem na poskytované služby na celém území ČR a SR společnost mimo své sídlo zřizuje detašovaná pracoviště dle potřeby tak, aby se přiblížila co nejvíce zákazníkovi a místu realizace produktů. Z hlediska řízení procesů v České republice je plně funkční provozovna v Chotíkově u Plzně a Rousínově. Služby ve Slovenské republice jsou poskytovány v sídle společnosti ve Štitárech u Nitry a v pobočce v Košicích. Aktuální rozsah detašovaných pracovišť (expozitur) je uveden v katalogu společnosti.

3.2.2 Vymezení organizační struktury

Společnost má stanovenou organizační strukturu popsanou v dokumentu systému QO 04. Organizační struktura znázorňuje organizační uspořádání společnosti, vztahy nadřízenosti a podřízenosti a rozsah ISŘ.

3.2.3 Vymezení z hlediska normy managementu systému kvality

ISŘ je realizován v souladu s požadavky norem ISO 9001:2015, a ISO 14001:2015 s následujícím vyloučením těchto kapitol:

- ♦ je vyloučen organizační útvar daňového a účetního analytika, tedy účetní evidence společnosti. Z útvaru ekonomiky však zůstává v systému řízení kvality v procesu „V“ organizace a kontrola řízení finančních toků pro realizaci stavby.
- ♦ vyloučena je kapitola 8.3 Návrh a vývoj a Validace procesů výroby a poskytování služeb. Společnost činnosti uvedené v této kapitole nezajišťuje a nemá speciální procesy vyžadující validaci.

Identifikované procesy, které společnost zajišťuje externě, jsou řízeny podle dokumentace daného procesu.

V roce 2019 se Společnost rozhodla udržovat systém ochrany životního prostředí podle ISO 14001, avšak nadále neprovádět externí auditování této části IMS.

4. KONTEXT ORGANIZACE

Kontext společnosti je kombinace interních a externích faktorů a podmínek, které mají vliv na postoj společnosti ke svým produktům, službám, investicím a definovaným zainteresovaným stranám. Zainteresovanými stranami rozumíme především obchodní partnery, zaměstnance, stát a akcionáře. Důraz je při tom položen i na poznání postavení firemních produktů v relevantním tržním prostředí.

V rámci řešení kontextu naší společnosti jsou splněny tyto požadavky:

Interní aspekty

- ◆ vyhledat a zvážit dopad interních hledisek a faktorů na naši organizaci – co můžeme ovlivnit, určit vhodné interní aspekty, kterými se chceme a budeme zabývat
- ◆ vzít v úvahu např. hodnoty, firemní kulturu, znalosti a výkonnost organizace

Externí aspekty:

- ◆ vyhledat a zvážit dopad vnějších podmínek, hledisek a faktorů na naši organizaci – co nás ovlivňuje, uvést vhodné externí aspekty, kterými má význam se zabývat
- ◆ vzít v úvahu např. právní, technologické, konkurenční, tržní, kulturní, sociální a ekonomické prostředí

4.1 Interní a externí aspekty, které významně vytvářejí kontext organizace:

Organizace má určeny externí a interní aspekty, které vytvářejí kontext organizace, hodnotí jejich význam a dopad. Identifikace aspektů a jejich řízení je prováděno podle směrnice QS 24 – „Směrnice pro řízení kontextu organizace“.

MIS v rámci procesu Ř1 – spolu s pracovníky odpovědnými za relevantní procesy monitoruje a přezkoumává vliv těchto interních a externích aspektů a navrhuje doplnění nebo změny seznamu aspektů. Změny (návrhy) předkládá na poradách vedení Společnosti a ve zprávě pro roční přezkoumání IMS vedením společnosti.

V případě, že některý aspekt je natolik významný, navrhuje pracovník, odpovědný za relevantní proces, preventivní opatření k eliminaci negativního dopadu na IMS. Návrhy předkládá na poradách vedení společnosti a MIS je vyhodnocuje v roční zprávě o přezkoumání IMS.

4.2 Porozumění potřebám a očekávání zainteresovaných stran

zainteresované strany	požadavky těchto zainteresovaných stran
akcionáři	vytvářejí strategii společnosti
zaměstnanci	dobré pracovní podmínky, stabilita zaměstnání, odpovídající finanční ohodnocení
zákazníci	plnit kvalitně a včas jejich požadavky
dodavatelé	včasné a jasné požadavky na rozsah dodávky, lhůty dodávek, kvalitu a další požadavky
certifikační organizace	plnění požadavku příslušné normy
legislativa	plnění požadavku legislativy

zainteresované strany	požadavky těchto zainteresovaných stran
státní správa	plnění požadavku legislativy a poskytování vyžádaných informací
konkurence	přehled poskytovaných služeb

MIS v rámci procesu Ř1 monitoruje a přezkoumává požadavky zainteresovaných stran a navrhuje doplnění, případně opatření.

4.3 Určení rozsahu systému ISŘ

Je popsáno v kapitole 3.2 „Příručky“ - vymezení ISŘ

4.4 Struktura procesů ISŘ a jejich řízení

Systém managementu kvality je stanoven a řízen tak, aby umožnil splňovat úkoly vyplývající z Politiky kvality (QM 02), požadavky zákazníků a realizovat základní zásady a požadavky uvedené v normě ISO 9001:2015.

Za tímto účelem ve společnosti Ekonomické Stavby s.r.o. jsou:

- ◆ identifikovány procesy a jejich vzájemné vazby a metody řízení (viz kap. 4.4.1 „Příručky“),
- ◆ uplatňována opatření pro zajištění potřebných zdrojů a informací, monitorování, měření i neustálé zlepšování těchto procesů (viz kap. 10 „Příručky“).

4.4.1 Identifikace procesů a jejich vzájemné vazby

Každý proces je popsán v dokumentaci systému a má určeného svého vlastníka – zodpovědného pracovníka za daný proces.

Vzájemné vazby mezi procesy vyjadřuje jejich rozdělení na procesy:

- ◆ - hlavní - zajišťují realizaci produktu (označené H a pořadovým číslem procesu),
- ◆ - podpůrné - vytvářejí vhodné podmínky pro optimální průběh hlavních procesů (označené P a pořadovým číslem procesu)
- ◆ - řídicí - zajišťují správný způsob řízení procesů zařazených do IMS (označené Ř a pořadovým číslem procesu)

4.4.2 Procesní struktura Společnosti:

4.4.2.1 Hlavní procesy

jsou procesy identifikované vedením společnosti jako procesy pro identifikaci a naplnění požadavků zákazníka.

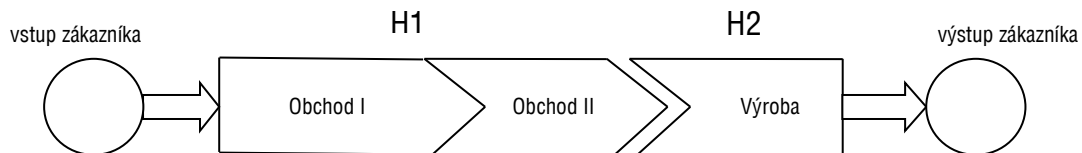
Jako hlavní procesy byly ve Společnosti identifikovány:

H1 - Příprava stavby -

- ◆ Obchod I (O1)
- ◆ Obchod II (O2)

H2 - Realizace stavby - Výroba (V)

HLAVNÍ PROCESY a jejich návaznost

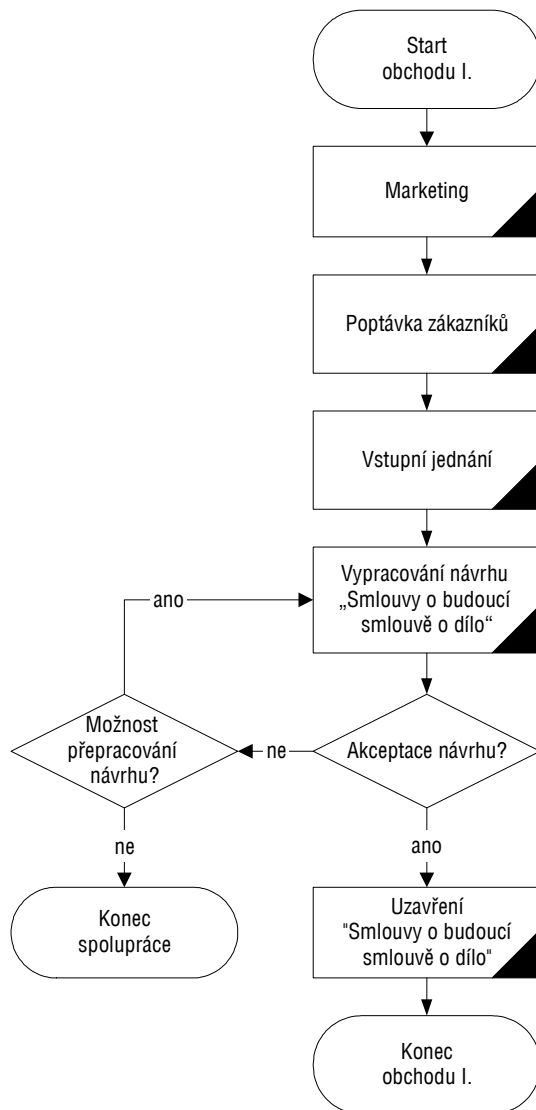


H1 Příprava stavby

hlavní proces č. 1.a - Obchod I „01“ (viz QS 03 Směrnice pro marketing a obchod I)

Vstupem do procesu jsou přímo požadavky zákazníků na služby poskytované Společností. Tyto požadavky jsou v rámci tohoto procesu identifikovány a přezkoumány s cílem uzavření smlouvy o budoucí smlouvě o dílo.

Marketingové aktivity jsou společností Ekonomické stavby s.r.o. stanoveny pro zajištění obchodních aktivit a zároveň jako součást procesu obchod I.

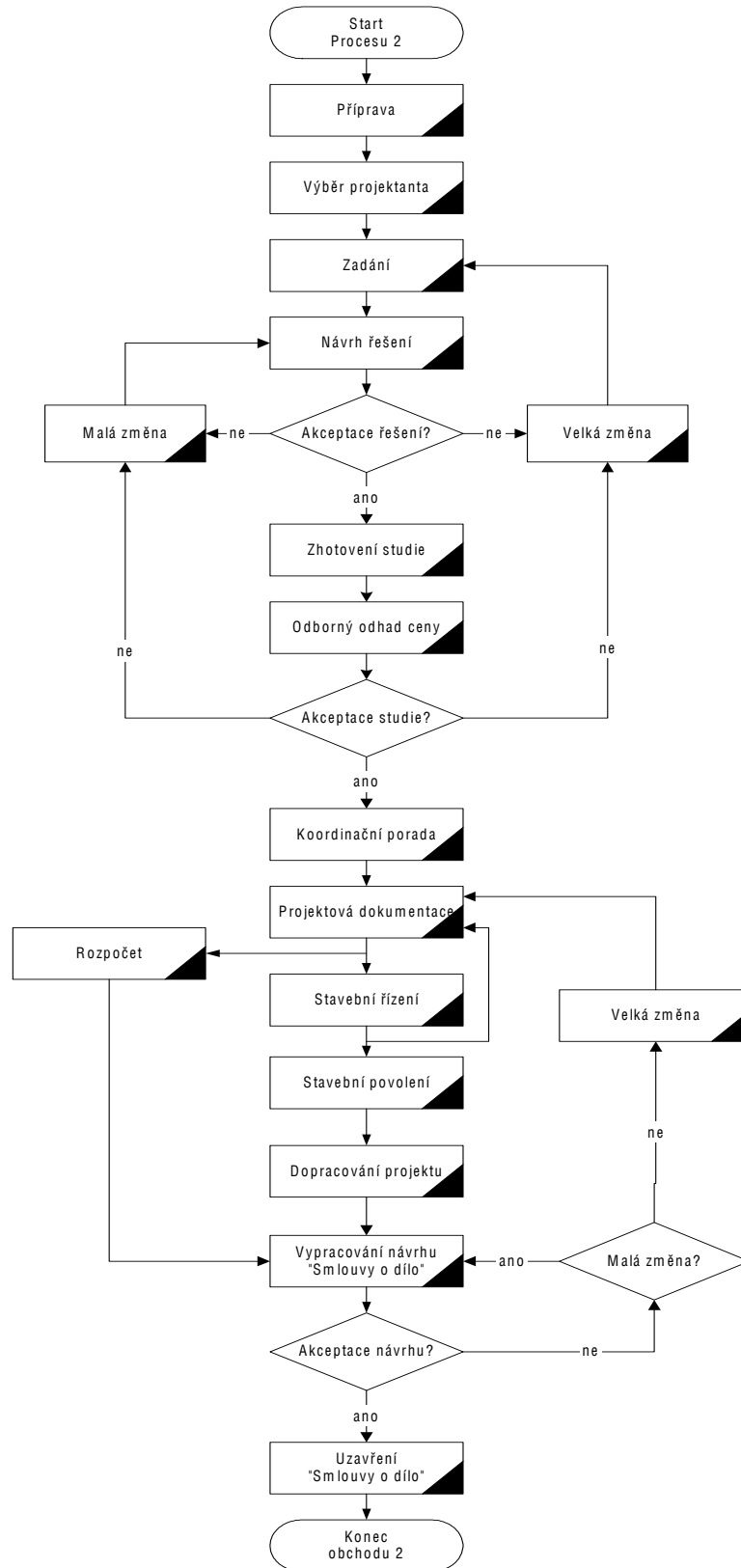


Popis procesu, vymezení odpovědnosti a pravomocí a závazná pravidla pro řízení tohoto procesu jsou uvedeny ve směrnici QS 03 „Směrnice pro marketing a obchod I“.

	PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ	
		QM 01

hlavní proces č. 1.b - Obchod II „02“ (viz QS 04 Směrnice pro obchod II)

Vstupem do procesu je uzavřená smlouva o budoucí smlouvě o dílo z procesu 01. V rámci tohoto procesu jsou dále specifikovány požadavky zákazníka na poskytované produkty, tyto požadavky jsou přezkoumávány a je definován smluvní vztah specifikující předmět díla. Výstupem je uzavřená smlouva o dílo a příslušná projektová dokumentace díla včetně stavebního povolení. *(Schema viz následující strana.)*



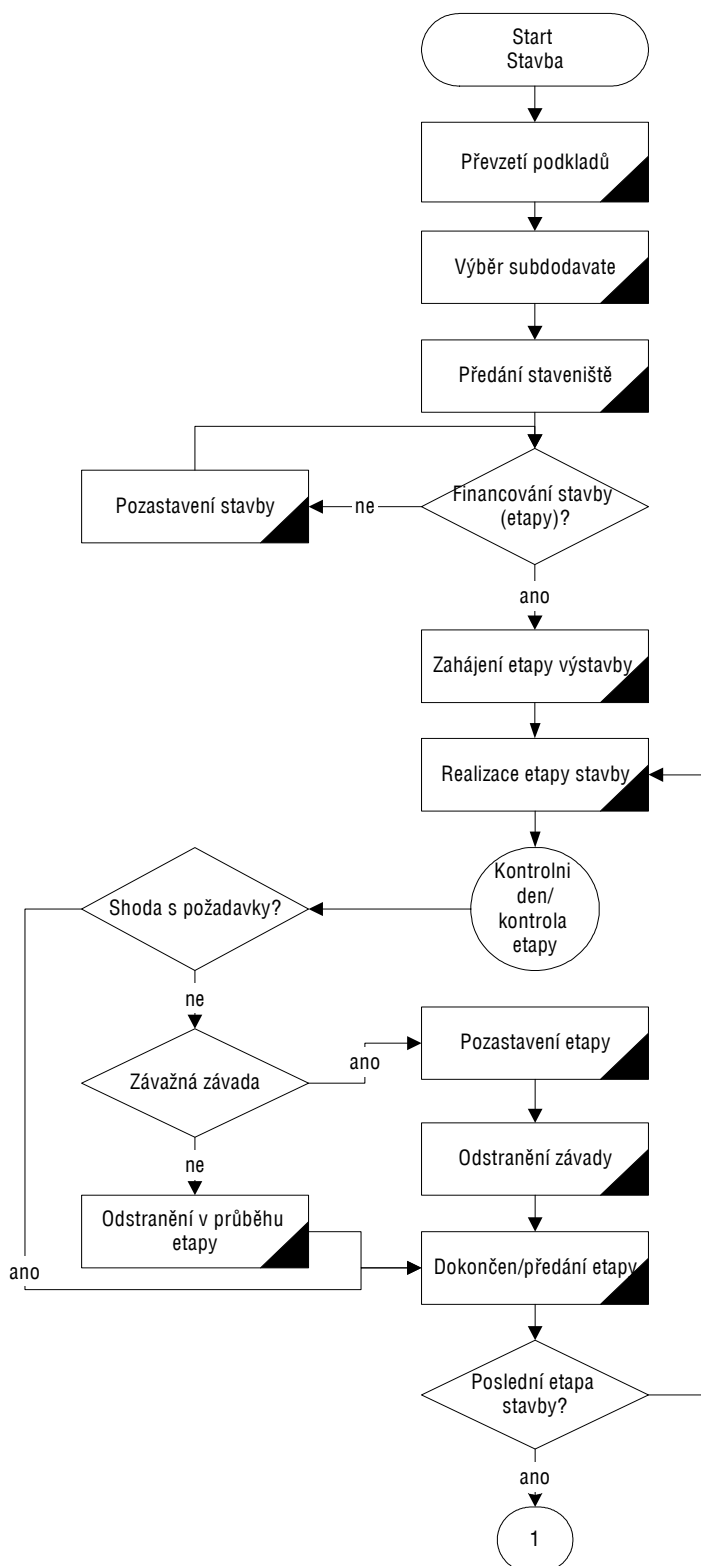
	PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ	
		QM 01

Popis procesu, vymezení odpovědnosti a pravomocí a závazná pravidla pro řízení tohoto procesu jsou uvedena v QS 04 „Směrnice pro obchod II“.

H2 Realizace stavby

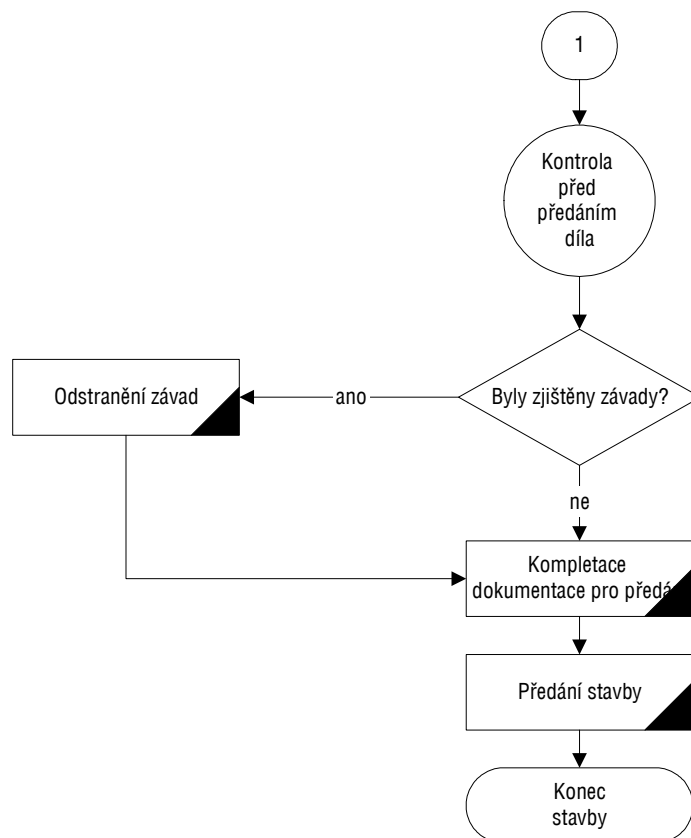
hlavní proces č. 2 - Výroba „V“ (viz QS 05 Směrnice pro proces výroba)

Vstupem do procesu je uzavřená smlouva o dílo, projektová dokumentace a další dokumentace specifikující požadavky zákazníků na výsledný produkt. Tyto vstupy jsou výsledkem procesu Obchod II. Výstupem procesu je konečný produkt poskytnutý zákazníkovi k užívání. *(Schema viz následující strana.)*



(pokračování)

(pokračování)



Popis procesu, vymezení odpovědnosti a pravomocí a závazná pravidla pro řízení tohoto procesu jsou uvedena v QS 05 „Směrnice pro proces výroba“.

4.4.2.2 Řídící procesy

Prostřednictvím těchto procesů vedení řídí IMS v následujících oblastech:

Ř1 - strategické řízení a plánování managementu:

- ◆ strategické plánování - v rámci strategického plánování jsou stanovovány středně a dlouhodobé cíle a záměry společnosti
- ◆ politika IMS - strategické záměry a cíle poskytují rámec pro stanovení politiky kvality, politiky environmentálního řízení, cílů kvality a cílů EMS (QM 02). V rámci organizace je sdělována, chápána a aplikována.
- ◆ cíle integrovaného systému řízení jako nástroj pro udržování a zlepšování systému vychází z politiky kvality a politiky environmentálního systému (QM 03 a QM 05)
- ◆ plánování zdrojů – v rámci plánování společnost plánuje potřebné zdroje na udržování účinnosti systému, jeho neustálé zlepšování a také na zvyšování spokojenosti zákazníka prostřednictvím plnění jeho požadavků na produkt
- ◆ integrita IMS – manažer integrovaného systému řízení posuzuje veškerá přijímaná opatření z hlediska integrity systému a zajišťuje, že systém je udržován konzistentním s požadavky norem ISO 9001 a ISO 14001 v platném znění

- ♦ odpovědnosti a pravomoci - stanovením odpovědností a pravomocí vedení společnosti zajišťuje, aby všichni zaměstnanci měli stanoveny potřebné pravomoci a odpovědnosti pro výkon své práce. Pravomoci a odpovědnosti jsou stanoveny
- ♦ v rámci organizace platným „Organizačním řádem společnosti Ekonomické stavby s.r.o.“ (QO 08)
- ♦ na každé funkční místo společnosti v rámci řízení lidských zdrojů (QS 08)
- ♦ ve směrnících druhé vrstvy dokumentace systému IMS, kde jsou tyto pravomoci a odpovědnosti přiřazeny jednotlivým činnostem v rámci řízených procesů a systémových nástrojů,
- ♦ přezkoumání IMS - v rámci přezkoumání managementu se hodnotí a analyzují výsledky a přijímají opatření k udržování a zlepšování systému (QS 07)

Ř2 - řízení dokumentovaných informací – společnost řídí dokumentaci systému tak, aby byla aktuální, identifikovatelná, čitelná a přístupná zaměstnancům (QS 02)

Ř3 - řízení monitorovacích a měřících zařízení - společnost řídí měřící zařízení tak, aby bylo schopno plnit požadavky na způsob a přesnost měření, k jejichž účelu jsou určena (QS 13)

4.4.2.3 Podpůrné procesy

podpůrné procesy byly vedením společnosti identifikovány, jako procesy jejichž cílem je zajistit správné fungování hlavních procesů.

Jako podpůrné procesy byly ve společnosti Ekonomické stavby s.r.o. identifikovány:

P1 řízení lidí (QS 08)

P2 zajištění a údržba infrastruktury a prostředí pro fungování procesů (QS 09)

P3 pomoc při zajišťování úvěru zákazníkovi, finanční poradenství (QS 17)

P4 řízení externě poskytovaných produktů a služeb, výběr a hodnocení poskytovatele (QS 10)

P5 monitorování, měření a analýza údajů, zlepšování:

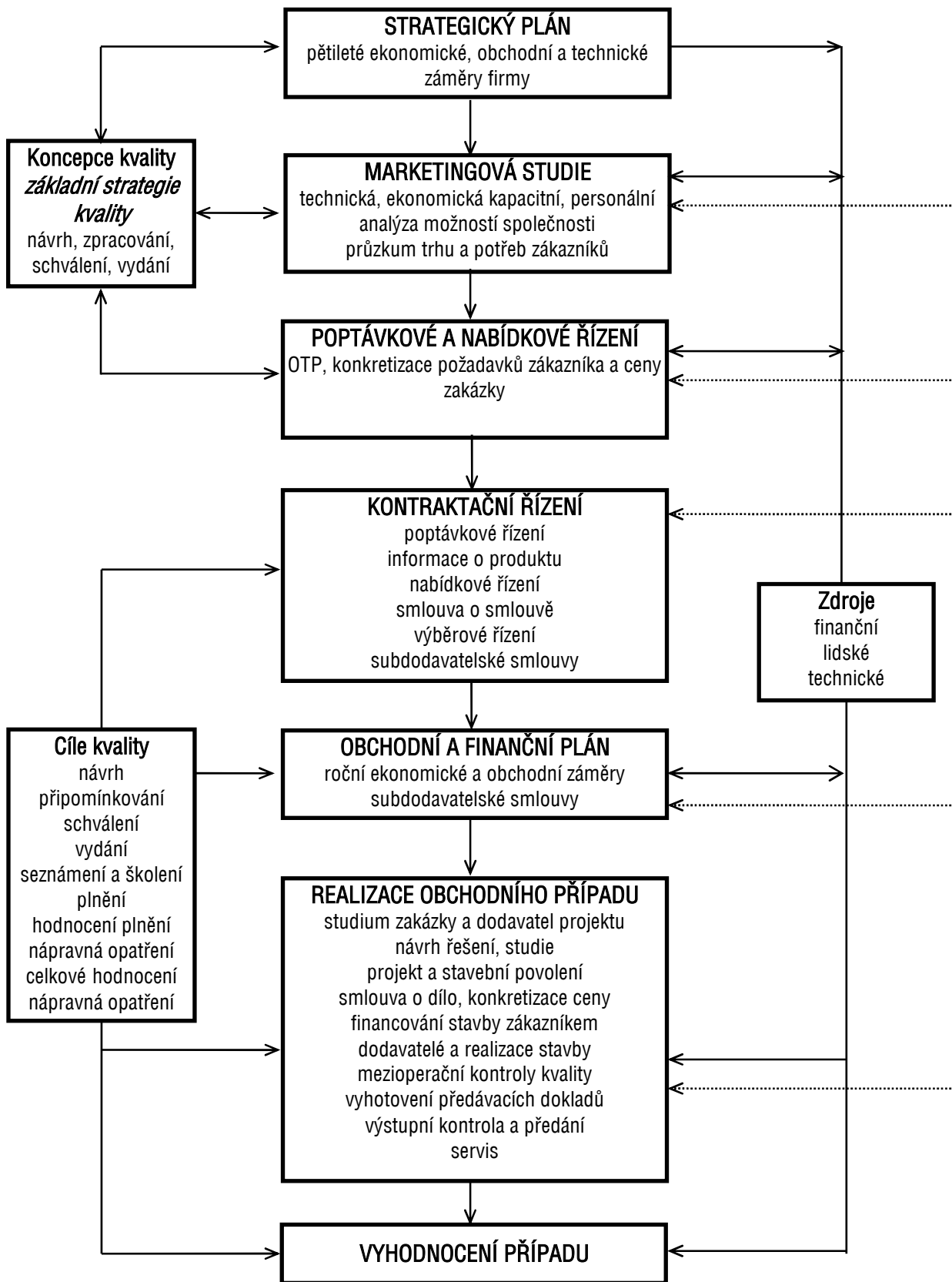
- ♦ monitorování, měření a analýza údajů - společnost měří údaje o procesech a produktech (QS 14)
- ♦ interní audity – společnost prověřuje systém prováděním interních auditů, výsledky auditů jsou jedním ze vstupů pro přezkoumání systému managementu případně iniciátorem nápravných nebo preventivních opatření (QS 11)
- ♦ řízení neshodného produktu – společnost má stanovené postupy k tomu, jak identifikovat neshodný produkt a jak řídit další postupy, včetně vyřizování reklamací (QS 12)
- ♦ zlepšování, opatření k nápravě a preventivní opatření k eliminaci rizik (QS 16)

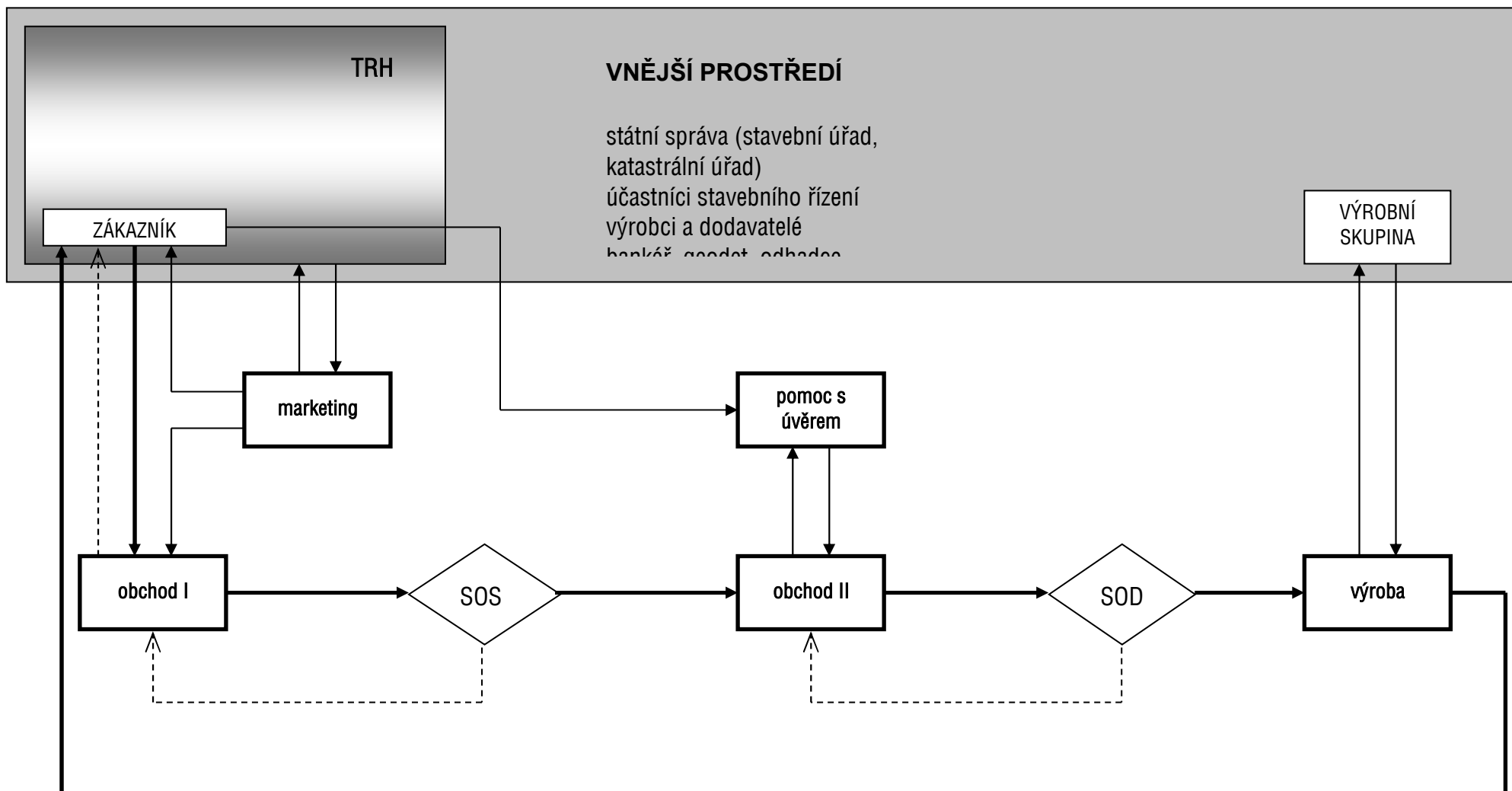
P6 ochrana životního prostředí (EMS) – podrobněji kapitola 11 této příručky

Na následujících stránkách je:

Diagram č. 1 – Schéma obchodního případu společnosti Ekonomické stavby s.r.o.:

Diagram č. 2 – Procesní mapa společnosti Ekonomické stavby s.r.o.:





5. VEDENÍ

5.1 Angažovanost a aktivita managementu

Za rozvíjení a uplatňování integrovaného systému managementu (IMS), stejně jako za neustálé zlepšování jeho efektivnosti ve společnosti Ekonomické stavby s.r.o. odpovídá vedení společnosti. Zodpovědnost managementu za řízení a funkčnost systému nelze delegovat.

Svoji odpovědnost vrcholový management společnosti deklaruje tím, že:

- ◆ stanovuje závazné strategické cíle směřování společnosti, které jsou základem pro stanovení politiky kvality a EMS a cílů kvality a EMS,
- ◆ formou předávání informací a úkolů na pravidelných poradách dle QS 06 „Směrnice pro komunikaci“ zdůrazňuje uvnitř firmy důležitost plnit požadavky zákazníků při současném dodržování zákonných požadavků a předpisů,
- ◆ stanovuje politiku kvality a EMS, dále viz 5.3 této příručky,
- ◆ zajišťuje stanovení cílů kvality a EMS a environmentálních programů k zajištění cílů EMS, dále viz 5.4.1 této příručky,
- ◆ provádí přezkoumání IMS, dále viz 5.6 této příručky,
- ◆ zajišťuje pravidelné proškolení zaměstnanců, kteří vykonávají práce spadající pod IMS ze systému IMS a seznamují je s politikou a cíli kvality a EMS a s aktuálním stavem systému,
- ◆ zajišťuje dostupnost zdrojů pro IMS, dále viz kapitola 6 Příručky.

5.2 Zaměření na zákazníka

Společnost Ekonomické stavby s.r.o. má zavedené postupy pro identifikaci a plnění požadavků zákazníka a zvyšování jeho spokojenosti.

Činnosti spojené s identifikací a plněním požadavků zákazníka jsou dány směrnici pro řízení hlavních a podpůrných procesů dle kapitoly 4.2 této příručky. Vazba na legislativní požadavky je řešena v kap. 7.2.

Ve společnosti Ekonomické stavby s.r.o. je dokumentem QS 15 „Směrnice pro hodnocení spokojenosti zákazníka“ stanoven systém pro zjišťování a analýzu spokojenosti zákazníka. Výsledky z tohoto procesu jsou vstupem do procesu přezkoumání IMS, viz kapitola 5.6 Příručky.

5.3 Politika kvality a environmentu

Politika kvality a EMS (politika IMS) společnosti Ekonomické stavby s.r.o. vychází ze strategického plánování. Politiku kvality a EMS Ekonomické stavby s.r.o. stanovuje vedení společnosti a je schválena ředitelem společnosti.

Politika kvality a EMS je formulována v samostatném dokumentu QM 02 „Politika IMS společnosti Ekonomické stavby s.r.o.“

Politika IMS je sdělována v rámci interní komunikace a pravidelně přezkoumávána v rámci procesu přezkoumání dle QS 07 „Směrnice pro přezkoumání IMS“ a je dle potřeby aktualizována. Politika IMS je také předmětem vstupního a pravidelného školení všech pracovníků. Změny politiky IMS jsou pak sdělovány v rámci porad a komunikace ve firmě dle QS 06 „Směrnice pro komunikaci“.

Politika EMS je též sdělována veřejnosti v rámci externí komunikace. Komunikace je řízena směrnicí QS 06 - „Směrnice pro komunikaci“. Blíže viz čl. 7.4 této příručky „Komunikace“.

5.4 Odpovědnost, pravomoc a komunikace

5.4.1 Odpovědnosti a pravomoci

Povinnosti a pravomoci jednotlivých pracovníků organizace jsou stanoveny popisem pracovní náplně viz QS 08 „Směrnice pro řízení lidských zdrojů“ a dále ustanoveními ve 4. kapitole každé směrnice IMS. Pracovní zařazení pracovníka v hierarchii společnosti je stanoveno dokumentem QO 04 „Organizační schéma společnosti Ekonomické stavby s.r.o.“

Odpovědnosti a pravomoci pracovníků jsou dále stanoveny platným QO 08 „Organizačním řádem společnosti Ekonomické stavby s.r.o.“

V případě kumulativně zajišťovaných funkcí, jsou odpovědnosti a pravomoci pro každou funkci stanoveny samostatně (viz QO 05).

Za jednotlivé procesy je stanovena odpovědnost plynoucí z organizačního uspořádání společnosti.

Odpovědnost za jednotlivé procesy stanoví následující tabulka:

označ.	proces	odpovědnost - vlastník procesu	zkratka funkce	požadavek normy ISO	dokument systému
H1.a	obchod 1	vedoucí obchodu a marketingu	VOM	8.1	QS 03
H1.b	obchod 2	technický ředitel	TŘ	8.1, 8.5	QS 04
H2	výroba	ředitel výroby	ŘV	8.5	QS 05
Ř1	strategické plánování a řízení	ředitel společnosti	Ř	5,	QM 01
Ř2	řízení dokumentace	správce dokumentace	SD	6.2	QS 02
Ř3	řízení monitorovacích a měřících zařízení	metrolog	MET	8.5	QS 13
P1	řízení lidí	personalista	ZAM	6.2	QS 08
P2	zajištění a údržba infrastruktury, prostředí pro fungování procesů	vedoucí ekonom a pověření pracovníci za danou oblast	PP-VEK	7.1	QS 09
P3	pomoc při zajišťování úvěrů, finanční poradenství	asistent ředitele	AŘ	8.2	QS 17
P4	řízení externě poskytovaných produktů a služeb	vedoucí ekonom, pověření pracovníci	PP-VEK	8.4	QS 10
P5	měření, analýza a zlepšování, opatření k nápravě a preventivní opatření k eliminaci rizik	manažer integrovaného systému řízení	MIS	9,10	QS 11, QS 12, QS 14, QS 16

označ.	proces	odpovědnost - vlastník procesu	zkratka funkce	požadavek normy ISO	dokument systému
P6	ochrana životního prostředí (EMS)	manažer integrovaného systému řízení	MIS	ISO 14001	QM 01, QS 06, QS 18, QS 19, QS 20

5.4.2 Představitel managementu pro integrovaný systém řízení

Ředitel společnosti Ekonomické stavby s.r.o. svým příkazem jmenuje člena managementu organizace (společnosti) odpovědného za řízení IMS ve smyslu článku 5.3 normy ISO 9001:2015 a článku 4.4.1 normy ISO 14001:2015.

Jmenovaný pracovník je zařazen na funkci manažera IMS (ve zkratce MIS). Manažer IMS je odpovědný za udržování funkčního systému IMS v organizaci a jeho zlepšování. Zajištění potřebných pravomocí k vytvoření, uplatnění a udržování systému integrovaného managementu v organizaci je dáno zařazením MIS v organizační struktuře společnosti a pracovní náplní funkce MIS. MIS je členem vedení s výkonnou pravomocí a odpovědností a má v rámci řídicí struktury společnosti přenesené pravomoci ředitele společnosti na úseku zajištění, udržování a zlepšování IMS. Je přímo odpovědný řediteli společnosti. Manažer IMS též předkládá podklady k přezkoumání IMS - viz kapitola 9.3 Příručky. MIS má také za povinnost podporovat vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celé organizaci prostřednictvím interní komunikace probíhající dle QS 06 „Směrnice pro komunikaci“.

6. PLÁNOVÁNÍ

6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Společnost má zavedené postupy na identifikaci analýzu a opatření pro eliminaci rizik a také pro využití příležitostí identifikovaných procesů. Postup je popsán v QS 23 „Směrnice pro analýzu rizik“.

Vlastník procesu v plánování procesu zvažuje interní i externí aspekty organizace a požadavky zainteresovaných stran a stanoví rizika a příležitosti. Následně posoudí míru rizika a přijme opatření na jeho eliminaci nebo zmírnění dopadu.

Pracovníci společnosti zjišťují relevantní příležitosti a podávají návrhy na jejich využití.

Opatření jsou zpracována v systému jako dokumentované informace.

6.2 Cíle kvality a cíle EMS a plánování jejich dosažení

Vedení společnosti Ekonomické stavby s.r.o. zajišťuje, aby pro jednotlivá oddělení společnosti a vybrané procesy byly stanoveny měřitelné cíle kvality a cíle EMS tak, aby byly konzistentní s politikou IMS společnosti. Je určena odpovědná osoba za jejich plnění, stanoven způsob jejich dosažení včetně termínu dosažení cíle. Pro zajištění cílů jsou stanoveny programy na běžný rok. Při stanovování cílů EMS a navazujících programů EMS vedení společnosti vychází zejména z:

- ◆ politiky EMS, kterou pomocí těchto cílů postupně realizuje,
- ◆ informací o plnění legislativních norem v oblasti životního prostředí,
- ◆ hodnocení plnění environmentálních aspektů a hodnocení souladu s legislativními požadavky
- ◆ environmentálního profilu organizace.

Cíle kvality a EMS jsou formulovány v samostatných dokumentech QM 03 „Cíle kvality“ a QM 05 „Cíle EMS“. Tyto dokumenty jsou každoročně aktualizovány.

Cíle kvality a cíle EMS a míra jejich naplnění jsou pravidelně přezkoumávány v rámci procesu přezkoumání dle QS 07 „Směrnice pro přezkoumání IMS“. Změny cílů jsou pak sdělovány v rámci porad a komunikace ve firmě dle QS 06 „Směrnice pro komunikaci“.

6.3 Plánování IMS

Vedení společnosti ve spolupráci s MIS zajišťuje, že plánování IMS splňuje všeobecné požadavky dle 4. kapitoly této příručky a cílů kvality a EMS dle bodu 5.4.1 Příručky. Plánování IMS je součástí plánování společnosti.

MIS zajišťuje zachování integrity systému při plánování a uplatňování jeho změn vyvolaných v důsledku pravidelného přezkoumání systému managementu kvality dle odstavce 5.6 této příručky nebo z jiných příčin (např. technologické, organizační, vnější vlivy, případně jiné změny).

6.4 Plánování změn integrovaného systému managementu

Vedení společnosti plánuje všechny změny IMS tak, aby došlo k promítnutí těchto změn do všech návazných dokumentů.

Postup průběhu změn IMS je shodný s postupem tvorby IMS. Při tom zvažuje:

- ◆ účel změn a jejich možné následky
- ◆ integritu IMS
- ◆ dostupnost zdrojů
- ◆ určení odpovědnosti a pravomocí

Se změnami jsou seznamováni pracovníci společnosti v pracovním pořádku. Při řízení změn IMS, vedení společnosti odpovídá za přezkoumání a udržení integrity IMS. Před každým provedením změny IMS je tato změna posouzena z hlediska dodržení požadavků ČSN EN ISO 9001:2015 (u směrnic zodpovídá MIS, u pracovních postupů příslušný vlastník procesu). Vedení společnosti musí určit účel a pravděpodobné důsledky změn, včetně nezbytných zdrojů a odpovědností.

6.5 Přezkoumání IMS vedením společnosti

Aby byla zajištěna trvalá vhodnost, přiměřenost a efektivnost systému z hlediska splnění požadavků cílů ISŘ a normy EN ISO 9001:2015 a sladění se strategií společnosti, společnost 1x ročně přezkoumává účinnost IMS.

Podrobněji je tato činnost vedení popsána v QS 07 a v kap. 9.3 této Příručky.

7. PODPORA

7.1 Zdroje

7.1.1 Obecně

Vedení společnosti pravidelně zjišťuje požadavky na zdroje. Potřebné zdroje nezbytné pro IMS zajišťuje vedení společnosti v rámci finančního plánu příslušného roku. Zásadně se jedná o finanční a lidské zdroje. Finanční plán společnosti vychází z přijaté strategie rozvoje a stupně jejího plnění, respektuje požadavek splnění stanovených cílů a opatření pro potřebnou výkonnost společnosti a požadavky na zdroje IMS.

Vedení společnosti poskytuje i potřebné zdroje k plnění zvláštních požadavků zákazníka, které uplatní až po uzavření smlouvy, zejména jeho požadavky a přání uplatněná během výroby a dodávky výrobků.

Pro zajištění funkčnosti IMS a naplnění jednotlivých cílů a úkolů poskytuje vedení společnosti reprezentované ředitelem společnosti potřebné zdroje, které je možno členit na:

- ◆ finanční
- ◆ informační
- ◆ materiální a technické
- ◆ lidské - kvalifikace zaměstnanců
- ◆ externí
- ◆ dokumentované postupy
- ◆ informace o stanovení cílů a úkolů
- ◆ informace pro vyhodnocení plnění cílů a úkolů
- ◆ zlepšování komunikace s dodavateli, zákazníky a s ostatními partnery.

Identifikace zdrojů musí zahrnovat zejména tyto oblasti:

- ◆ zdroje nutné pro realizaci cílů a úkolů vyplývajících z Politiky a Cílů IMS
- ◆ zvyšování odborné způsobilosti zaměstnanců
- ◆ zkušební a měřicí zařízení
- ◆ software pro technické vybavení
- ◆ prostředí pro fungování procesů
- ◆ infrastrukturu.

V případě potřeby jsou identifikovány a stanoveny i další zdroje IMS.

Při stanovování požadavků na zdroje se přihlíží v první řadě k potřebě zajištění plnění cílů a úkolů vyplývajících z Politiky a dalších požadavků IMS.

Za identifikaci zdrojů a předkládání požadavků zodpovídají vedoucí zaměstnanci jednotlivých útvarů. Požadavky na zdroje odpovědní pracovníci předkládají v souladu s dokumentací IMS daného procesu. Požadavky schvaluje ředitel organizace jako součást plánu společnosti.

V rámci zprávy o přezkoumání účinnosti IMS uvede MIS vyhodnocení celkového zajištění zdrojů a nezajištěné zdroje v případě potřeby zahrne do požadavků na další rok.

7.1.1.1 - Poskytování zdrojů

Zdroje potřebné pro uplatňování a udržování IMS a pro neustálé zlepšování jeho efektivnosti jsou spolu se zdroji potřebnými pro zvyšování spokojenosti zákazníka plněním jeho požadavků přidělovány a plánovány dle:

- ◆ QS 03 „Směrnice pro marketing a obchod I“,
- ◆ QS 04 „Směrnice pro obchod II“,
- ◆ QS 05 „Směrnice pro proces výroba“,
- ◆ QS 06 „Směrnice pro komunikaci“,
- ◆ QS 07 „Směrnice pro přezkoumání IMS“

- ◆ QS 08 „Směrnice pro řízení lidí“,
- ◆ QS 09 „Směrnice pro zajištění a údržbu infrastruktury a prostředí pro fungování procesů“,
- ◆ QS 10 „Směrnice pro řízení externě poskytovaných produktů a služeb“.

MIS soustřeďuje požadavky na zdroje IMS na příští kalendářní rok a předkládá je k projednání na poradě vedení a ke schválení.

7.1.2 Lidé

Vedení společnosti Ekonomické stavby s.r.o. přezkoumává a plánuje zařazení pracovníků pro práci na jednotlivých zakázkách v souladu s jejich kvalifikací a odbornými kompetencemi. Práci spojenou s řízením lidských zdrojů, rozvoj odborných kompetencí pracovníků jejich vzděláním, výcvikem a získáváním potřebných zkušeností chápe vedení jako zásadní součást IMS.

7.1.2.1 *Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti*

Řízení lidských zdrojů je v rámci společnosti Ekonomické stavby s.r.o. upraveno v QS 08 „Směrnice pro řízení lidských zdrojů“, kde je stanoven:

- ◆ postup pro přijetí nového pracovníka při vytváření nového funkčního místa,
- ◆ stanovení kvalifikačních požadavků pracovníků na dané pracoviště,
- ◆ stanovení pracovní náplně předmětného pracoviště,
- ◆ vyhodnocení plnění kvalifikačních požadavků a návrh rozvoje kvalifikace pracovníků – školení a výcvik,
- ◆ zajištění školení a dalšího vzdělávání
- ◆ hodnocení efektivity školení a opatření přijatých v rámci řízení lidských zdrojů,
- ◆ sdělování cílů a politiky IMS pracovníkům,
- ◆ vedení záznamů týkajících se řízení lidských zdrojů

7.1.3 Infrastruktura

Vedení společnosti stanovuje infrastrukturu potřebnou pro trvalé dosahování shody nabízených služeb s požadavky zákazníka. Infrastruktura společnosti je zajišťována v rozsahu:

- ◆ budovy, administrativní prostory,
- ◆ technické vybavení pracovních prostor,
- ◆ stroje, přístroje přidělované jednotlivým pracovníkům,
- ◆ komunikační prostředky,
- ◆ dopravní prostředky
- ◆ informační technologie - výpočetní technika a programové vybavení.

Stanovení a údržba infrastruktury společnosti Ekonomické stavby s.r.o. se řídí dokumentem QS 09 „Směrnice pro zajištění a údržbu infrastruktury“. V této směrnici jsou stanovena pravidla pro správu a údržbu budov, strojů a zařízení, dopravních prostředků, výpočetní a kancelářské techniky a realizaci potřebných investic do firemní infrastruktury.

Základním principem je preventivní péče o infrastrukturu.

7.1.4 Prostedí pro fungování procesů

Ve společnosti jsou vytvořeny podmínky a prostředí pro bezchybné fungování procesů IMS. Jedná se zejména o faktory:

- ◆ sociální – nekonfliktní prostředí
- ◆ psychologické – snižující stresové situace
- ◆ fyzikální – prostředí na pracovištích

Za vytváření vhodných podmínek na pracovištích jsou zodpovědní příslušní vedoucí.

Pro výrobu i ostatní podpůrné procesy, je nutno provést identifikaci faktorů, které ovlivňují podmínky, ve kterých jsou činnosti zařazené do IMS vykonávány. Návazně na to je zajištěno potřebné pracovní prostředí. Pokud jsou na toto prostředí zvláštní požadavky, jsou uvedeny ve výrobních podkladech nebo v instrukcích dokumentace systému.

Zdroj IMS Prostor pro fungování procesů („Pracovní prostředí“) zahrnuje:

- ♦ opatření ke zvýšení bezpečnosti práce - zodpovídá ředitel organizace,
- ♦ zajištění optimálních pracovních, ergonomických podmínek a vybavení zaměstnanců prostředky, které užívají při své práci - zodpovídají příslušní vedoucí

Vhodné pracovní prostředí je za účelem dosažení shody s požadavky na produkt řízeno a určeno dle QS 09 „Směrnice pro zajištění a údržbu infrastruktury“ a QS 05 „Směrnice pro proces výroba“. Společnost Ekonomické stavby s.r.o. identifikuje faktory ovlivňující pracovní prostředí a je zajištěno odpovídající pracovní prostředí pro všechny pracovníky a jednotlivé procesy.

Za vytváření vhodného sociálního klimatu zodpovídá ředitel organizace.

7.1.5 Monitorovací a měřicí zařízení - metrologie

Společnost má stanoven metrologický řád vymezující odpovědnost pracovníků za naplňování požadavků metrologických předpisů a postupy potřebné pro naplnění těchto předpisů. Všechna měření, která mohou ovlivnit kvalitu produktu, jsou prováděna výhradně metrologicky ošetřenými měřidly. Metrologický řád společnosti je stanoven ve směrnici QS 13 „Směrnice pro řízení monitorovacích a měřicích zařízení“.

Pro monitorování a měření klíčových znaků provozu jsou používána vlastní ověřená měřidla, nebo je měření prováděno externí oprávněnou organizací. Využívá-li se elektronické zpracování dat z monitorování a měření, je příslušný software ověřen z hlediska vhodnosti k zamýšlenému použití.

7.1.6 Znalosti organizace

Ve společnosti je zajišťována znalost o IMS formou pravidelných školení a porad. Při změnách dokumentovaných informací, jsou příslušní pracovníci prokazatelně seznámeni. Za seznámení jsou odpovědní příslušní vedoucí pracovišť.

7.2 Kompetence

Jsou stanoveny kompetentní osoby pro činnosti zajišťované v IMS a je zajištěno jejich vhodné vzdělávání a výcvik. Pro jednotlivé funkce jsou stanoveny kvalifikační požadavky na pracovníka, který funkci zastává a kontrolováno jejich plnění. Podrobněji viz kap 7.1.2.

7.3 Povědomí

Formou pravidelných školení a porad je zajištěno povědomí všech zaměstnanců společnosti o cílech společnosti, dokumentovaných informacích IMS, svého přínosu k efektu IMS a důsledku neplnění svých povinností v IMS.

Tyto činnosti řídí přímí nadřízení pracovníků společnosti.

7.4 Komunikace

Ve společnosti slouží všem pracovníkům vnitřní systém komunikace popsany v dokumentu QS 06 „Směrnice pro komunikaci“, zajišťující předávání informací potřebných pro jejich práci v rámci systému managementu jakosti, k zabezpečení zpětných vazeb a informací o dění ve společnosti.

V organizaci jsou stanovena pravidla pro sdělování a distribuci důležitých informací a řízení firemních porad a externích informací a podnětů pro zlepšení IMS. Směrnici jsou stanoveny i kompetence pro externí komunikaci.

7.5 Dokumentované informace

7.5.1 Obecně

Společnost Ekonomické stavby s.r.o. má zpracovanou dokumentaci integrovaného systému řízení následovně:

Strukturu dokumentů integrovaného systému řízení tvoří:

- ◆ dokumenty systému
- ◆ externí dokumenty
- ◆ návazné dokumenty

7.5.1.1 Dokumenty systému tvoří tři vrstvy:

- ◆ 1. vrstva jsou základní dokumenty managementu systému (QM)
 - **Příručka IMS** – stručně popisuje, jak jsou zajištěny požadavky norem ISO 9001 a ISO 14001 v IMS společnosti. Zahrnuje celý systém IMS včetně odkazů na dokumentované postupy nižších vrstev dokumentace IMS.
 - **Politika kvality a EMS** jako samostatný dokument
 - **Cíle kvality a EMS** jako samostatný plánovací dokument systému
 - **Environmentální profil organizace** jako samostatný dokument systému
- ◆ 2. vrstva jsou směrnice (QS), ostatní řízené dokumenty systému (QO), záznamy a vzorové formuláře (VZ)
 - **Směrnice** – dokumentovaný postup IMS, který obsahuje popisy probíhajících procesů a činností v organizaci, které musí být dodržovány a plněny, dále jsou ve směrnících uvedeny odpovědnosti a pravomoci pro pracovníky vyplývající z popisovaných činností.
 - **Vzorové formuláře** – vzorové dokumenty sloužící k tvorbě záznamů a řízení jejich jednotné formy.
 - **Záznamy** – dokumenty, které jsou zpracovány v průběhu jednotlivých činností pro poskytnutí důkazu o jejich vykonání. Pro IMS slouží jako záznam o kvalitě a EMS a jsou tedy předmětem zkoumání při interních auditech, dále viz QS 11 Směrnice pro interní audit.
 - **Ostatní dokumentace** – ostatní dokumenty druhé vrstvy potřebné pro řízení IMS.
- ◆ 3. vrstva jsou interní pracovní postupy (QI) neveřejné
 - **Pracovní postupy – návod k vykonávání činností.**

7.5.1.2 Externí dokumenty

tvoří ji zejména normativní dokumenty právní a technické a návody výrobců k použití dodávaných výrobků pro přímé zabudování do konečného produktu a legislativní požadavky při ochraně životního prostředí. Tyto dokumenty jsou evidovány pro management kvality v seznamu externí dokumentace, pro management environmentu v registru právních požadavků a jsou udržovány aktuální.

7.5.1.3 Návazné dokumenty

jsou dokumenty informativního charakteru jako např. doporučené postupy, technická literatura, ceníky, výrobní programy výrobců, katalogy apod. Tato dokumentace je evidována v účetním systému společnosti.

7.5.2. Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

Je popsáno v relevantních směrnících dokumentace systému. Vzory jednotlivých záznamů a dokumentů jsou obsaženy v samostatné části dokumentace „VZ – vzory“.

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

Dokumenty a záznamy systému managementu kvality jsou ve společnosti Ekonomické stavby s.r.o. řízeny, tj. jsou vytvořena pravidla pro jejich tvorbu, schvalování, přezkoumání, aktualizaci včetně identifikace změn, dostupnost v místech používání a zajištění jejich trvalé čitelnosti a snadné identifikovatelnosti. Ve společnosti je také zajištěna identifikace dokumentů externího původu, včetně řízení jejich distribuce, a je zajištěno, aby nedošlo k neúmyslnému používání zastaralých nebo jinak nesprávných dokumentů.

Pravidla a postupy jsou stanoveny dokumenty:

- ◆ QS 01 „Směrnice o směrnici“
- ◆ QS 02 „Směrnice pro řízení dokumentace“
- ◆ QO 02 „Matice odpovědnosti řízení dokumentace“
- ◆ QO 06 „Spisový řád“

7.5.3.1 Řízení záznamů

Řízení záznamů je ve společnosti Ekonomické stavby s.r.o. součástí řízení dokumentace. Je zajištěno, aby záznamy byly jednoznačně identifikovatelné, čitelné a jsou také stanovena pravidla pro jejich ukládání, archivaci, ochranu, vyhledávání a vypořádání. Tato pravidla jsou stanovena v QS 02 „Směrnice pro řízení dokumentace“ a QO 01 „Seznam dokumentace“.

	PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ	
		QM 01

8. PROVOZ

Účelem této kapitoly je stanovení:

- ◆ postupu při plánování a realizaci produktu a služby,
- ◆ způsobu zjišťování potřeb zákazníků a jiných požadavků na vyráběný produkt a poskytovanou službu, včetně způsobu komunikace se zákazníky,
- ◆ způsobu, jak organizace zajišťuje nakupování produktů potřebných pro výrobu, hmotných a nehmotných vstupů, které přímo ovlivňují kvalitu finálního produktu a služby v procesu výroby,
- ◆ postupu, při řízení a kontrole procesu výroby a vazeb na řídicí a podpůrné procesy.

Realizace produktu je zajištěna definovanými hlavními procesy, na které jsou navázány řídicí a podpůrné procesy. Přehled všech procesů je uveden v kapitole 4.3 této příručky.

V této kapitole příručky jsou procesy při realizaci produktu a služby popsány podrobněji, včetně odkazů na dokumenty nižší vrstvy, které na příručce navazují. Hlavní procesy jsou popsány formou odpovídající procesnímu způsobu řízení.

8.1 Plánování a řízení provozu - realizace produktu

Součástí těchto činností je definování potřebných procesů, potřebných zdrojů a dokumentů řídicích výrobu. V případě potřeby jsou při těchto činnostech využívány i metody „project managementu“.

Za účelem realizace produktu, kterým je ve Společnosti příprava staveb a řízení jejich realizace, jsou plánovány a rozvíjeny všechny procesy uvedené ve 4. kapitole této příručky a identifikovány jako hlavní. Uvedené hlavní procesy jsou řízeny těmito směrniciemi:

- ◆ QS 03 „Směrnice pro marketing a obchod I“,
- ◆ QS 04 „Směrnice pro obchod II.,
- ◆ QS 05 „Směrnice pro proces výroba“

jejich součástí jsou ustanovení týkající se pro produkt zajišťovaných specifických činností při ověřování, validaci, monitorování a kontrole. V příslušných směrnících jsou také určeny záznamy potřebné pro poskytnutí důkazu o splnění požadavků na produkt.

8.1.1 Příprava výroby

Výrobky (rozumí se rodinné domy) se vyrábějí na základě vypracovaného projektu stavby. Pro všechny výrobky vypracovává projekt stavby autorizovaný projektant, který respektuje všechny zákony, vyhlášky a technické normy vztahující se k výrobku (jednotlivým konstrukcím domu) a to tak, aby co nejlépe vyhověl požadavkům zákazníka. Dále respektuje typové skladby konstrukcí Společnosti. V projektu stavby jsou stanoveny parametry jednotlivých částí stavby i parametry zabudovaných technologických celků – hotových produktů externích poskytovatelů. Tyto údaje jsou závazné. Projekt stavby podléhá přezkoumání z hlediska splnění požadavku zákazníka.

8.1.2 Stanovení požadavků na řídicí a podpůrné procesy

Tyto procesy řídí a podporují hlavní procesy, tak, aby fungovaly co nejefektivněji a byly funkční v souladu s celým systémem IMS. Požadavky na řídicí a podpůrné procesy jsou stanoveny v příslušných navazujících dokumentech systému.

	PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ	
		QM 01

8.1.3 Plán kvality

Cílem plánování kvality je zajistit, aby všechny požadavky na kvalitu produktu a služby byly v průběhu výroby daného výrobku plánovitě dodržovány a kontrolovány a aby kvalita finálního výrobku odpovídala požadavkům zákazníka. Postup je popsán v QS 05 „Směrnice pro proces výroba. Plán kvality je veden jako záznam systému.

8.1.4 Operativní plánování výroby

Výroba obdrží kompletní výrobní dokumentaci s pokynem k zahájení prací, pokud jsou zajištěny finanční prostředky zákazníka pro realizaci díla. Smluvně je určen termín dokončení zakázky. Soupis jednotlivých zakázek je uveden v informačním systému Společnosti „zakázka ES“.

8.2 Požadavky na produkty a služby

8.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu nebo služby

Pravidla pro určení požadavků zákazníka včetně požadavků na činnost při dodání a po dodání, určení požadavků, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití, stejně jako určení zákonných požadavků a předpisů týkajících se produktu, jeho vlivu na životní prostředí a jakékoli doplňující požadavky jsou součástí hlavních procesů a zpracovány v:

- ◆ QS 03 „Směrnice pro marketing a obchod I“
- ◆ QS 04 „Směrnice pro obchod II“
- ◆ QS 05 „Směrnice pro proces výroba“

Ve Společnosti je zajištěno určení a přezkoumání zákonných požadavků týkajících se poskytovaných produktů včetně jejich vlivu na životní prostředí.

8.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu a služby

Požadavky zákazníka na produkt nebo poskytovanou službu jsou přezkoumávány před přijetím odpovědnosti společností dodat produkt zákazníkovi dle QS 03 „Směrnice pro marketing a obchod I“ a QS 04 „Směrnice pro obchod II“.

Jsou stanovena hlediska přezkoumání včetně dodržení požadavků na ochranu životního prostředí i pracovníci odpovědní za provedení přezkoumání a způsob provedení záznamu o přezkoumání. Bez souhlasného přezkoumání není zakázka kompetentním pracovníkem potvrzena.

8.2.3 Komunikace se zákazníkem

Společnost Ekonomické stavby s.r.o. má určeny efektivní způsoby komunikace se zákazníkem a péče o zákazníky, dále způsoby vyřizování poptávek, smluv nebo objednávek zákazníků dle QS 03 „Směrnice pro marketing a obchod I“ a QS 04 „Směrnice pro obchod II“.

Společnost má také určen způsob získávání zpětné vazby od zákazníka v rámci procesu hodnocení spokojenosti zákazníka dle QS 15 „Směrnice pro hodnocení spokojenosti zákazníka“ a jsou tak vyhodnocovány informace od zákazníků o jejich spokojenosti. Na základě vyhodnocování těchto informací jsou přijímána opatření podle QS 16 „Směrnice pro řízení nápravných a preventivních opatření“. Komunikace se zákazníkem je též předmětem směrnice QS 09 „Směrnice pro komunikaci“.

	PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ	
		QM 01

8.3 Návrh a vývoj

Proces vývoje nových produktů v procesu přípravy stavby a řízení realizace produktu u společnosti neexistuje. Proto je tato kapitola z IMS vyloučena. Ve všech hlavních procesech jsou používány atestované produkty běžné na trhu a z nich je produkt Ekonomických staveb sestaven. Proces návrhu produktu je ve Společnosti zajišťován plněním požadavku zákazníka jako zajištění projektové dokumentace pro realizaci produktu, včetně zajištění stavebního řízení a tyto činnosti jsou obsaženy v procesu Obchod 2 a v rámci čl. 7.2.1 této příručky. Také návrh financování využívá běžné bankovní produkty trhu. Společnost spolupracuje s vybranými projektanty, se kterými je uzavřena smlouva zajišťující kvalitu provedených prací. V průběhu zpracování projektové dokumentace jsou externí projektanti řízení přímo manažerem projektu společnosti tak, aby bylo zaručeno plnění požadavků zákazníka na výsledný produkt. Tento proces je řízen dle QS 04 „Směrnice pro obchod 2“. Vlastní proces návrhu a vývoje produktu je tedy vyloučen ze systému řízení managementu kvality společnosti.

8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

8.4.1 Proces nakupování

Společnost Ekonomické stavby s.r.o. má stanoveny postupy pro určení požadavků na nakupovaný produkt nebo službu, zahrnující také služby související s nakupovaným produktem. V rámci IMS jsou stanovena závazná pravidla pro ověření shody nakupovaného produktu se stanovenými požadavky, včetně vlivu na životní prostředí. Tyto postupy se spolu s postupy pro efektivní výběr dodavatelů a jejich periodické hodnocení řídí dle QS 10 „Směrnice pro řízení externě poskytovaných produktů a služeb“.

8.4.2 Informace pro nákup

Společnost má řízen proces nakupování, včetně zajištění dostatečných informací k nakupovanému produktu nebo službě a požadavků na schvalování produktu a zařízení dle QS 10.

8.4.3 Ověřování nakupovaného produktu nebo služby

Společnost má stanoveny postupy kontrolní činnosti, pro zjištění, že nakupovaný produkt nebo služba splňuje specifikované požadavky dle:

- ◆ QS 05 „Směrnice pro proces výroba“,
- ◆ QS 10 „Směrnice pro řízení externě poskytovaných produktů a služeb“.

V případě, že nakupovaný produkt nebo služba nesplňuje stanovené požadavky, včetně vlivu na životní prostředí, je určen další postup v QS 12 „Řízení neshodného produktu“.

8.5 Výroba a poskytování služeb

8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Řízení realizace zakázek je ve Společnosti upraveno směrnicemi:

- ◆ QS 03 „Směrnice pro marketing a proces obchod 1“
- ◆ QS 04 „Směrnice pro proces obchod 2“,
- ◆ QS 05 „Směrnice pro proces výroba“.

V rámci přípravy zakázky je plánováno přidělení dokumentů specifikujících znaky dané zakázky a potřeby proškolení a přidělení potřebných pracovních instrukcí a technologických postupů, dále je plánováno a zajištěno přidělení zařízení a zdrojů potřebných pro realizaci zakázky. Monitorování stavu zakázky, kontrolní a měřicí postupy

	PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ	
		QM 01

jsou stanoveny v rámci přípravy a řízení realizace zakázky a řídí se dle QS 14 „Směrnice pro monitorování, měření a analýzu údajů“.

8.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb

Ve Společnosti je zajišťována realizace zakázek prostřednictvím vlastních realizačních procesů a smluvními dodavateli. Zákazníkovi jsou dodávány pouze produkty, které procházejí průběžnou a výstupní kontrolou. Zvláštní procesy ve společnosti neexistují, a proto je kapitola ze systému managementu kvality společnosti vyloučena.

8.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Identifikace a sledovatelnost produktu je zajištěna prostřednictvím jednoznačného čísla a názvu každé zakázky, které je uváděno na všech dokumentech spojených s danou zakázkou. Podle této identifikace lze vyhledat i stav produktu. Pro zjišťování stavu produktu má Společnost zavedeny postupy. Pro zajištění sledovatelnosti produktu se dokumenty sloužící k identifikaci po stanovenou dobu ukládají na pracovišti, kde vznikají a pak jsou buď skartovány, nebo vybrané dokumenty archivovány. Postup popisuje archivační a spisový řád společnosti a dokument QO 01 „Seznam dokumentace IMS“.

8.5.4 Majetek zákazníka

Majetek zákazníka se ve Společnosti vyskytuje jako převzaté staveniště, případně jako předané předměty k zabudování do konečného produktu. Za majetek zákazníka se považují i osobní data zákazníka, případně předané dokumenty a dokumentace.

Staveniště je přebíráno na základě řádně sepsaného protokolu nebo zápisu do stavebního deníku. Převzetím staveniště vzniká dokumentovaná povinnost společnosti Ekonomické stavby s.r.o. ochrany majetku zákazníka, která je upravena smluvním vztahem.

Předání předmětů k použití do konečného produktu je zapsáno ve stavebním deníku. Fyzicky jsou tyto předměty uloženy v určených prostorách stavby, nebo ve staveništním skladu a označeny jako „majetek zákazníka“.

V případě nevhodnosti předaného majetku zákazníkem k zamýšlenému použití, jeho poškození nebo ztráta je toto zákazníkovi společností sdělováno. O tom jsou udržovány záznamy (zápis o projednání, nebo stavební deník).

Osobní data zákazníka jsou chráněna podle platné legislativy. Přístup k nim mají jen zaměstnanci, kteří je potřebují k výkonu povolání. Elektronická data jsou ukládána na předepsaných místech, zajištěna před poškozením a zneužitím systémem ochrany dat v datové síti společnosti.

8.5.5 Uchovávání produktu

Ve společnosti Ekonomické stavby s.r.o. je zajištěna řádná manipulace a uložení produktů určených k provádění staveb v souladu se stanovenými skladovacími podmínkami. Je zajištěno provádění staveb za podmínek splňujících požadavky na tyto procesy a produkty a vymezení odpovědností jednotlivých pracovníků. Před přímým předáním zákazníkovi je produkt podroben kontrole zodpovědnou osobou - tj. uvolněn k použití - a dále je provedena přejímková kontrola za přítomnosti zákazníka.

8.6 Uvolňování produktu a služeb

Produkty poskytované společností jsou monitorovány a měřeny s cílem ověření shody s požadavky zákazníků, technologických postupů a požadavky právních předpisů. Konečný produkt je před předáním uvolněn zákazníkovi.

Postupy monitorování a měření včetně stanovení odpovědných pracovníků jsou popsány v:

- ◆ QS 05 „Směrnice pro proces výroba“
- ◆ QS 14 „Směrnice pro monitorování, měření a analýzu údajů“.

8.6.1 Hodnocení souladu v rámci EMS

Společnost se zavazuje být v souladu s relevantními požadavky právních předpisů a jiných požadavků a v souvislosti s tímto závazkem periodicky hodnotí tento soulad. Hodnocení souladu je vstupem pro přezkoumání integrovaného systému řízení.

Postupy hodnocení a následných opatření včetně stanovení odpovědných pracovníků jsou upraveny v:

- ◆ QS 14 „Směrnice pro monitorování a analýzu údajů“
- ◆ QS 07 Směrnice pro přezkoumání IMS

8.6.2 Monitorování a měření klíčových znaků provozu

Monitorování a měření klíčových znaků provozu stanoví směrnice QS 14 „Směrnice pro monitorování a analýzu údajů“. Tato směrnice stanoví odpovědnosti, monitorované a měřené skutečnosti, kritéria, způsob vedení záznamů a termíny provedení.

8.7 Řízení neshodného produktu

Neshodné produkty tj. produkty nesplňující specifikované požadavky jsou řízeny tak, aby bylo možné je identifikovat a napravit zjištěnou neshodu viz QS 12 „Směrnice pro řízení neshodného produktu“. Jsou přijímána efektivní opatření k odstranění příčin vzniklých neshod.

Postup pro identifikaci neshodných produktů je popsán v:

- ◆ QS 05 „Směrnice pro proces výroba“,
- ◆ QS 10 „Směrnice pro řízení externě poskytovaných produktů a služeb“,

Postup pro řízení neshodných produktů a vazba na přijímání opatření k nápravě je popsán v:

- ◆ QS 12 „Směrnice pro řízení neshodného produktu“.

9. HODNOCENÍ VÝKONNOSTI

9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

9.1.1 Obecně

V rámci IMS, jsou monitorovány a následně vyhodnocovány údaje o produktu a výsledcích systému kvality. Výsledky jsou pak využívány pro trvalé zlepšování IMS.

Ověřování a prokazování shody produktu se stanovenými požadavky je plánováno včetně potřebných procesů a prostředků.

Systém managementu kvality a jeho jednotlivé složky je monitorován, posuzován a řízen:

- ◆ na základě průběžně opakovaného sledování a posuzování výsledků činností společnosti
- ◆ pomocí prováděných interních auditů
- ◆ na základě rozborů neshod

- ◆ s využitím řízení rizik a příležitostí
- ◆ podle ročního vyhodnocení účinnosti IMS, které obsahuje také informaci o názorech zákazníka na společnost a na plnění jeho požadavků.

9.1.2 Spokojenost zákazníka

Společnost monitoruje a analyzuje spokojenost zákazníků. Záznamy z tohoto měření a analýzy jsou přezkoumávány pro zajištění zpětné vazby pro řízení procesů systému managementu kvality a EMS ve společnosti. Monitorování a analýza spokojenosti zákazníka je prováděna dle QS 15 „Směrnice pro hodnocení spokojenosti zákazníka“.

9.1.2.1 Vyhodnocování reklamací a stížností zákazníků

Vyhodnocování reklamací a stížností zákazníků provádí ředitel výroby, nebo jím pověřený pracovník. MIS ve spolupráci s ředitelem výroby 1x ročně vyhodnotí reklamace z hlediska množství a příčin a doporučí příslušná opatření (součást zprávy o přezkoumání účinnosti IMS). Reklamace a stížnosti, které se netýkají konečného produktu řeší ředitel organizace.

9.1.2.2 Průzkum spokojenosti zákazníků

Spokojenost zákazníků je sledována dle QS 15 průběžně telefonickým dotazováním a také formou dotazníkového průzkumu. Výsledky jsou průběžně vyhodnocovány ředitelem organizace a slouží jako jeden ze vstupů pro přezkoumání účinnosti systému. Následně jsou přijímána opatření vedoucí ke zvýšení spokojenosti zákazníků.

9.1.3 Analýza údajů

Výsledky monitorování a měření, slouží jako podklad pro rozbor ke zlepšení řízení Společnosti, včetně celkového rozboru a zpracování ve zprávě o přezkoumání účinnosti IMS.

Analýzy údajů jsou zaměřeny zejména na oblasti:

- ◆ spokojenost zákazníka
- ◆ kvalitu produktu a poskytnuté služby
- ◆ výkonnost procesů

Při analýze údajů jsou dle potřeby využívány vhodné statistické metody.

9.1.3.1 Monitorování a měření procesů

Společnost provádí monitorování rozhodujících procesů následujícími způsoby:

- ◆ ředitel výroby kontroluje plnění termínů a etap dle harmonogramu výroby
- ◆ ředitel výroby provádí 1x ročně rozbor reklamací
- ◆ v záruční době příslušný manažer stavby projednává se zákazníkem jeho poznatky z provozu a připomínky k výrobku a službám společnosti. Sledování jednou za rok provádí i po skončení záruky po dobu pěti let od předání produktu uživateli. Informace jsou použity jako podklad pro zvýšení spokojenosti zákazníka
- ◆ každá zakázka je ekonomicky vyhodnocena a výsledky jsou kontrolovány v útvaru hlavního daňového a účetního analytika
- ◆ pro vybrané procesy IMS jsou stanovena kritéria hodnocení a jejich cílové úrovně pro daný rok
- ◆ sledováním a hodnocením dodavatelů, po kterém následuje jejich příslušný výběr.

Celkové vyhodnocení účinnosti procesů je prováděno ve zprávě o přezkoumání účinnosti systému.

Výsledky monitorování a měření procesů jsou využívány k řízení procesů.

	PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ	
		QM 01

Součástí je i vyhodnocení plnění stanovené úrovně kritérií hodnocených vybraných procesů a aktualizace matice rizik.

Při analýze údajů jsou dle potřeby využívány vhodné statistické metody.

9.2 Interní audit

Ve Společnosti se provádějí v pravidelných intervalech interní audity IMS. Plánování a řízení interních auditů, předkládání zpráv o výsledcích interních auditů a udržování záznamů je prováděno dle QS 11 „Směrnice pro interní audit“. Je zajištěno, že v průběhu kalendářního roku jsou interními audity prověřeny všechny pracoviště/procesy a plnění požadavků norem ISO 9001 a ISO 14001 v platném znění. Z provedených auditů jsou přijímána opatření ke zlepšení. Efektivita těchto opatření je přezkoumávána vedením společnosti.

9.2.1 Provádění interních auditů IMS

MIS v plánu interního auditu jmenuje vedoucího auditora, který projedná s vedoucím prověřovaného pracoviště konkrétní termín provedení auditu. Provedení auditu a jeho plánování, řízení a vyhodnocení je popsáno v QS 11.

Po odstranění případných zjištění toto oznámí vedoucí prověřovaného pracoviště vedoucímu auditorovi a stejný auditorský tým provede znovu kontrolu. Konečnou verzi zprávy z interního auditu jakosti předá vedoucí auditor MIS. Zpráva je projednána ve vedení společnosti a jsou přijaty závěry pro další zlepšení IMS.

Výsledek interního auditu je vstupem pro zprávu o přezkoumání účinnosti IMS.

Interní audity jsou zaměřeny na:

- ◆ systém (posouzení systému jakosti, zda odpovídá požadavkům normy)
- ◆ proces (výkonnost procesů, identifikace, zlepšování)
- ◆ postup (dodržování postupů)
- ◆ výrobek (kontrola dosažených parametrů výrobků).

Auditoři při provádění interních auditů mají za úkol zjistit odchylky prováděných činností od dokumentovaných postupů, a zda je systém efektivně uplatněn a dodržován.

9.3 Přezkoumání systému managementu

9.3.1 Obecně

Systém managementu IMS je z důvodu zajištění nepřetržité vhodnosti, přiměřenosti, efektivnosti a účinnosti a též z důvodu splnění požadavků norem ISO 9001 a ISO 14001 v platném znění pravidelně jedenkrát ročně přezkoumáván vedením organizace dle pravidel určených v QS 07 „Směrnice pro přezkoumání IMS“. Na základě výsledků přezkoumání jsou posouzeny příležitosti ke zlepšení systému, případně pro provedení jeho změn.

9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu

- ◆ závěry z interních auditů
- ◆ zpětná vazba od zákazníka
 - stav reklamace zákazníků
 - spokojenost zákazníků – vyhodnocení průzkumu spokojenosti
- ◆ výkonnost procesů a shoda produktů
 - politika kvality
 - cíle kvality

- výsledky monitorování a analýzy údajů probíhajících procesů, souhrnné analýzy, analýzy zakázek
- přehledy o neshodách produktu, jejich vypořádání, efektu provedených vypořádání
- výkonnost externích poskytovatelů - problémy s dodavateli
- kontrola plnění plánů školení, hodnocení účinnosti školení
- hodnocení odborné způsobilosti pracovníků
- plánování rozvoje a údržby infrastruktury společnosti
- ◆ stav nápravných a preventivních opatření
 - řízení nápravných opatření – přehled, vypořádání, efekt
 - stav preventivních opatření
- ◆ následující činnosti z předchozích přezkoumání
- ◆ změny v působení prostředí, které by mohly ovlivnit integrovaný systém řízení (změněné okolnosti včetně právních předpisů) a jejich vliv na strategický plán společnosti
- ◆ změny interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro IMS
- ◆ přiměřenost a zajištění zdrojů IMS
- ◆ efektivnost opatření přijatých k řešení rizik a příležitostí
- ◆ doporučení pro zlepšování
- ◆ vyhodnocení souladu s požadavky relevantních právních předpisů a jinými relevantními požadavky
- ◆ komunikace s externími zainteresovanými stranami
- ◆ stížnosti
- ◆ environmentální profil organizace
- ◆ rozsah plnění cílů a cílových hodnot EMS
- ◆ registr environmentálních aspektů

9.3.3 Výstupy z přezkoumání systému managementu

jsou vedením společnosti projednané a ředitelem uložené úkoly k:

- ◆ odstranění zjištěných nedostatků v IMS
- ◆ zlepšení účinnosti IMS
- ◆ opatření přijatá k zajištění potřebných zdrojů
- ◆ opatření ke zvýšení kvality produktu

Tyto úkoly včetně termínů a odpovědnosti za jejich splnění, jakož i záznam z projednání roční souhrnné zprávy, jsou zaznamenány v zápise z porady vedení společnosti.

10 ZLEPŠOVÁNÍ

10.1 Obecně

Neustálé zlepšování IMS je trvalým úkolem všech zainteresovaných pracovníků.

Zlepšování vychází z analýzy údajů a záznamů pořizovaných v IMS a je zaměřeno zejména na tyto oblasti:

- ◆ zákazník
- ◆ produkt
- ◆ proces
- ◆ dodavatel

Nástrojem pro zlepšování jsou:

- ◆ politika IMS - její trvalá aktualizace ve vazbě na měnící se požadavky zákazníků, technický pokrok a další aspekty

- ◆ cíle QMS a EMS - v návaznosti na aktuální politiku IMS
- ◆ vyhodnocení výsledků interních auditů
- ◆ opatření k nápravě a preventivní opatření
- ◆ přezkoumání účinnosti systému

Výsledkem je trvalé zdokonalování IMS tak, aby jeho uspořádání, funkčnost a efektivnost odpovídala aktuálním požadavkům.

10.2 Nápravná opatření

Společnost má stanoven postup pro přijetí opatření k odstranění příčin zjištěných neshod a k zabránění opakovanému výskytu neshod. Tento postup je zpracován v QS 16 „Směrnice pro řízení nápravných a preventivních opatření“. Společnost následně vyhodnocuje efektivitu těchto opatření.

Na základě zjištění neshod v systému managementu iniciuje MIS nápravné opatření. Za jeho řízení a uložení zodpovídá MIS.

Opatření k nápravě obsahuje tyto kroky:

- ◆ definice neshody
- ◆ jméno odpovědného řešitele a termín vyřešení
- ◆ stanovení příčiny neshody
- ◆ návrh k odstranění příčiny neshody
- ◆ zavedení úspěšného řešení do praxe
- ◆ ověření účinnosti a efektivnosti řešení

Za splnění uloženého opatření v určeném termínu je odpovědný určený pracovník. Potřebná opatření proti opakování neshody jsou určena a uplatněna po schválení MIS. Ve stanoveném termínu a stanoveným postupem je účinnost přijatého opatření ověřena, a vyhodnocena jeho efektivnost. Pokud nebylo úspěšné, je přijato vhodnější opatření.

V případě zjištění významných rizik, vyhlásí MIS preventivní opatření k eliminaci rizik. Postup řešení je obdobný jako u opatření k nápravě.

Cíle QMS a EMS, odvozené od politiky IMS, jsou ve společnosti sestavovány tak, aby sloužily jako prostředek ke zvyšování efektivnosti systému managementu. Stejně tak jsou využity interní audity a výsledky přezkoumání účinnosti systému.

Jako zdroje, použité k identifikaci neshod v IMS slouží:

- ◆ výsledky interních a externích auditů
- ◆ rozbor reklamací
- ◆ roční přezkoumání účinnosti IMS
- ◆ reklamace zákazníků
- ◆ stížnosti zákazníků
- ◆ nedostatky v kvalitě, zjištěné během realizace zakázky

10.3 Neustálé zlepšování

Společnost usiluje o neustálé zlepšování svých procesů a produktů. Toto úsilí je důležitou součástí IMS.

Vedení společnosti Ekonomické stavby s.r.o. využívá ke zlepšování procesů a poskytovaných produktů:

- ◆ přezkoumání IMS
- ◆ výsledky interních i externích auditů

- ◆ výstupů z prováděných monitorování, měření a analýz
- ◆ námětů ke zlepšení od pracovníků společnosti
- ◆ jinak získaných námětů a informací

Neustálé zlepšování je prováděno v rámci:

- ◆ operativních opatření definovaných a řízených v rámci interní komunikace
- ◆ preventivních opatření a opatření k nápravě

Za proces neustálého zlepšování je přímo odpovědný MIS společnosti.

Společnost má vytvořeny dokumentované postupy pro měření a monitorování procesů a produktů, analýzu získaných údajů a získávání podnětů pro zlepšování v následujících směrnících:

- ◆ QS 07 „Směrnice pro přezkoumání IMS“,
- ◆ QS 11 „Směrnice pro interní audity“,
- ◆ QS 14 „Směrnice pro monitorování, měření a analýzu údajů“,
- ◆ QS 15 „Směrnice pro hodnocení spokojenosti zákazníka.

11 SYSTÉM ENVIRONMENTÁLNÍHO MANAGEMENTU

Environmental Management System (EMS) tvoří s Quality Management System (IMS) tzv. Integrated Management System tj. integrovaný systém řízení (IMS). Činnosti zajišťované společně jsou popsány v předchozích kapitolách této příručky IMS.

Kapitola 11 obsahuje pouze činnosti související výhradně s EMS.

11.1 Environmentální aspekty

Environmentální aspekty (dále jen EA) jsou rozděleny podle jejich dopadu na jednotlivé oblasti životního prostředí:

- ◆ voda
- ◆ ovzduší
- ◆ půda
- ◆ zdroje (energie, suroviny, vyčerpatelné zdroje)
- ◆ ostatní (např. prašnost, hygiena, zápach, hluk a vibrace)

Identifikace EA provádí skupina určených pracovníků pod vedením MIS, z důvodu:

- ◆ zjištění skutečného stavu vlivu jednotlivých procesů na ŽP
- ◆ k zajištění dodržování a naplňování principů ochrany ŽP společností
- ◆ stanovování environmentálních programů a cílových hodnot

Výsledky identifikace jsou uvedeny v „Registru environmentálních aspektů“, který schvaluje a vede MIS. Tuto činnost podrobně upravuje směrnice QS 18 „Směrnice pro stanovení environmentálních aspektů“.

11.2 Registr environmentálních aspektů (vlivů na životní prostředí)

Manažer integrovaného systému řízení v souladu s QS 18 „Směrnice pro stanovení environmentálních aspektů“ vede a průběžně aktualizuje „Registr environmentálních aspektů“, který postihuje jednotlivé složky životního prostředí ve všech provozech „společnosti“. Součástí „Registru environmentálních aspektů“ je ohodnocení významu jednotlivých v něm uvedených položek, ohodnocení jejich souladu a možná zlepšení.

	PŘÍRUČKA INTEGROVANÉHO SYSTÉMU ŘÍZENÍ	
		QM 01

K významu jednotlivých položek „Registru environmentálních aspektů“ přihlíží MIS při stanovení programů EMS, které jsou formulovány tak, aby se vázaly na vlivy s nejvyššími prioritami a na „havarijní plány“ organizace.

Pomocí registru environmentálních aspektů provádí MIS i hodnocení souladu s právními požadavky. U jednotlivých environmentálních aspektů, které ovlivňují životní prostředí jsou sledovány povolené limity platnou legislativou a jejich skutečná úroveň ve společnosti. Toto vyhodnocování provádí MIS na základě informací od jednotlivých odpovědných pracovníků jedenkrát ročně. V případě překročení stanovených limitů iniciuje MIS opatření k nápravě. Tyto informace jsou zdrojem pro roční přezkoumání managementu.

11.3 Environmentální profil organizace

Environmentální profil organizace vyjadřuje vývoj a plnění vybraných významných environmentálních aspektů v časové řadě. Na základě toho lze vyhodnotit, jak se organizace chová, respektive zlepšuje ve vztahu k životnímu prostředí. Environmentální profil společnosti vyhodnocuje MIS v rámci ročního přezkoumání IMS.

11.4 Požadavky právních předpisů a jiné požadavky

U organizace je veden QO 10 „Registr právních a jiných požadavků“ vztahujících se k managementu environmentu. Registr je pravidelně aktualizován v rámci řízení dokumentace integrovaného systému (dle QS 02) a následně jsou vybrány předpisy relevantní pro činnost organizace. Požadavky relevantních předpisů jsou vzaty v úvahu při udržování systému environmentálního managementu a uplatňují se při stanovení a hodnocení environmentálních aspektů organizace a plánování systému.

11.5 Havarijní připravenost a reakce

Havarijní připravenost a reakci popisuje QS 21 „Směrnice pro havarijní připravenost“, na základě:

- ◆ vstupní environmentální analýzy (identifikace míst a činností s možností vzniku mimořádné události (dále jen MU) nebo havárie (dále jen H),
- ◆ Registru environmentálních aspektů a jeho aktualizací (zejména v souvislosti s vývojem procesů).

Je-li identifikována při environmentální analýze možnost vzniku havárie nebo mimořádné události vypracovává společnost pro tyto jednotlivé případy Havarijní plány. Řízení těchto plánů podléhá směrnici QS 21 „Směrnice pro havarijní připravenost“. Zaměstnanci jsou s postupy havarijních plánů školeni. V celé společnosti platí povinnost všech pracovníků bezodkladně hlásit všechny mimořádné události a havárie s dopadem na životní prostředí. Postup pro případ havárie je uveden v každém „Havarijním plánu“. Prevence proti možnosti vzniku mimořádné události nebo havárie je podrobně popsána rovněž v QS 21 „Směrnice pro havarijní připravenost“.

11.6 Komunikování o EMS

Komunikování ve společnosti je podrobně popsáno v QS 06 „Směrnice pro komunikaci“ Komunikování je rozlišeno na interní a externí.

Zásady externí komunikace umožňují veřejnosti a zainteresovaným stranám podávat podněty k snížení negativního vlivu činnosti organizace na životní prostředí.

11.6.1 Interní komunikace

Vztahuje se k ochraně ŽP a environmentálního chování firmy, probíhá na základě informací projednávaných nebo zveřejněných na:

- ◆ poradách vedení,

- ◆ operativních poradách,
- ◆ školeních zaměstnanců,
- ◆ informačních sdělení po vnitřních informačních kanálech,
- ◆ v informačním prostředí internet a extranet.

11.6.2 Externí komunikace

Společnost externě komunikuje o svých významných environmentálních aspektech a stanovila za to odpovědným manažera integrovaného systému řízení (MIS).

Připomínky nebo podněty z oblasti EMS přijímá žurnální služba – tj. pracovník na recepci společnosti - a předává je vnitřním informačním kanálem MIS.

Posouzení jejich významu a evidenci zajišťuje MIS. O konečném řešení připomínky nebo podnětu rozhoduje porada vedení. Pověřená osoba pak informuje zdroj podnětu o jeho vyřízení.

Pověřená osoba informuje orgány státní správy, o záměrech organizace majících vliv na životní prostředí, o opatřeních při zavádění a zlepšování managementu ochrany životního prostředí a dalších údajích. Informace pro veřejná informační média týkající se ochrany životního prostředí podléhají schválení a zveřejňuje je MIS ve spolupráci s ředitelem společnosti.

K externí komunikaci slouží též internetové prostředí na URL adrese společnosti nazvané „kavárna“ a na facebooku Společnosti. Jeho prostřednictvím je možné získávat informace o společnosti a podávat náměty, připomínky a dotazy jednotlivým odpovědným pracovníkům.

11.7 Odpadové hospodářství

Nakládání s odpady se řídí podle platné legislativy – viz QO 09 „Registr právních a jiných požadavků“ a je řízeno QS19 „Směrnice pro nakládání s odpady“.

MIS zatřídí jednotlivé odpady dle „Katalogu odpadů“. Pro nebezpečné odpady zpracovává příslušnou evidenci.

12 SLOVO ZÁVĚREM

Společným jmenovatelem výše uvedených záměrů a postupů je náš základní cíl, kterým je trvale spokojený zákazník a ekologické myšlení. Systém integrovaného řízení (IMS) chápeme jako nástroj k dosažení tohoto cíle a prostředek pro trvalé zlepšování naší podnikatelské činnosti. Pro dosažení funkčnosti, účinnosti a efektivnosti systému je ze strany vedení, jakožto iniciátora těchto snah, kladen zvláštní důraz na to, aby každý zaměstnanec principy systému pochopil a přijal politiku s nimi spojenou za svou. Kvalita námi poskytovaných služeb je přímo závislá nejen na kvalitním pracovním kolektivu, ve kterém má každý svou jasně vymezenou funkci a s tím související odpovědnosti a pravomoci, ale také na úrovni vstupů a výstupů, které nám jsou poskytovány ze strany smluvních dodavatelů. Kládeme si proto vysoké požadavky na kvalitu a ochranu životního prostředí všech služeb s vědomím, že pouze v součinnosti všech prvků systému je možné dosáhnout úspěchu z dlouhodobého hlediska. Tento dokument chápeme jako stručný souhrn všech snah společnosti ve vztahu kvality a životnímu prostředí a jejím prostřednictvím k zákazníkovi. Zavazujeme se výše uvedené dodržovat a neustat ve snahách k permanentnímu zlepšování.

Změny a revize dokumentu

Revize č.	Kapitola/strana	Datum	Popis změny
12.03	3, 4.1, 4.2, 5.5, 7.3, 7.5.1, 8.1.	5. 12. 03	Upřesněna část týkající se dokumentace systému, uvedení vyloučení návrhu a vývoje, upřesněna existence provozovny Vyškov, uvedení vyloučení ekonomického útvaru ze systému, uvedení procesu O2 jako realizační zakázky, doplněna QS 15 do monitorovacích procesů.
02.04	5.5.1	23.2.04	Doplněna tabulka odpovědností za procesy
10.04		20.10.04	Drobná upřesnění v návaznosti na změny QS 6, 10, 12, 16
10.06	Kap. 1, 7	20.10.06	Začlenění odloučeného místa Nitra, upřesnění vyloučení kap. 7.3 a 7.5.2
02.07	celá	20.1.07	Drobné korekce textu a opravy chybných formulací
06.07	celá	1.7.07	Doplnění EMS a změna QMS na IMS, doplněna kapitola 9 a příloha 1
10.07	celá	1.11.07	Formální úprava
12.07	5.3, 9.3.2	31.12.07	Doplnění sdělování politiky EMS veřejnosti a způsob externí komunikace - získávání informací o společnosti prostřednictvím www stránek
01.08	9	18.1.08	Vložení čl. 9.2, následující články přečíslovány
07.09	celá, 4.2, 5.5.1, 7.5.4	15.6.09	Aktualizace v souvislosti s vydáním EN ISO 9001:2008 přechod na novou normu: odkazy na ISO 9001:2008, výraz „jakost“ nahrazen „kvalita“, název „řídící dokumentace systému“ nahrazen „dokumentace systému“, upřesněna tabulka procesů, upřesněny postupy ochrany majetku zákazníka
10.10	3	1.11.2010	Rozšíření expozitury v ČR na devět
10.11	5.5	1.11.2011	Finanční poradenství - změna vlastníka procesu, zajištění a údržba infrastruktury - změna vlastníka procesu
1.17	celá	1.8.2017	Zcela přepracováno z důvodu přechodu na novou ISO 9001:2015 a ISO 14001:2015
2.17	celá	16.11.2017	Redakční úprava
3.17	4.1.	15.12.2017	Aspekty organizace – tabulka přesunuta do směrnice, upraven text
10.19	3.2.3	23. 10. 2019	Rozhodnutí organizace nadále externě neauditovat EMS

Revize č.	Kapitola/strana	Datum	Popis změny
10.21	3.2.1	20.10.2021	změna v počtech expozitур společnosti

Rozdělovník

Distribuce viz „Rozdělovník“

Konec příručky

* * * * *