

INTEGROVANÁ PŘÍRUČKA QMS A EMS

podle ČSN EN ISO 9001:2008
a podle ČSN EN ISO 14001:2004

společnosti

ATONA s. r. o.

Poříčí 44 č.p 2428, 678 01 Blansko

Datum vydání: 01.01.2011, ATONA s.r.o., Blansko

Platnost vydání: od 01.01.2011

Schválil: **Ing.František Švec, generální ředitel společnosti**

Prohlášení o důvěrnosti:

Tento dokument je majetkem společnosti ATONA s.r.o. a je určen pouze pro její vnitřní potřebu. Příručka nebo její části ani jiné související dokumenty nesmí být předávány nebo kopírovány jiným společností nebo osobám bez písemného povolení ředitele společnosti, s výjimkou dokumentů vystavených na www.atona.cz.

Příručka kvality a environmentu

Informace o schválení:

	Osoba	Funkce	Datum:	Podpis:
Vypracoval:	Ing. František Švec	Představitel vedení pro ISM	01.01.2011	
Přezkoumal:	Ing. Lubomír Veselka	Obchodně technický ředitel	01.01.2011	
Schválil:	Ing. Libor Švec	Finanční ředitel	01.01.2011	

Informace o verzi:

Číslo rev.	Datum	Popis	Rozsah změn	Vydáno

Integrovaná příručka QMS a EMS (dále jen Příručka) se uvádí v platnost jejím schválením a podpisem ředitele společnosti na titulní straně a podpisem v tabulce. Ve společnosti je tištěn pouze jeden fyzicky tištěný výtisk označený jako ŘÍZENÝ VÝTISK.

Pracovníkům společnosti je Příručka dostupná v elektronické podobě z intranetu společnosti a to vždy v řízené podobě s označením ŘÍZENÝ DOKUMENT v pravém horním rohu. Příručka je závazná pro všechny pracovníky společnosti.

Příručka je všem zákazníkům dostupná na www stránkách společnosti www.atona.cz v podobě neřízeného html dokumentu, kde je možno si ji v redukované podobě stáhnout.

Příručka kvality a environmentu

1 ÚVODNÍ SLOVO GENERÁLNÍHO ŘEDITELE SPOLEČNOSTI

Atona s.r.o. je prosperující a expandující ryze česká společnost, která nejmodernějšími technologiemi provádí obrábění a další zpracování plechu. Finálními výrobky jsou od jednoduchých plechových výpalků a výseků až po složité svařené karosářské celky vyrobené podle technické dokumentace našich zákazníků.

Společnost ATONA s.r.o. působí na trhu od roku 2000 a prosazuje se sofistikovanými, inovativními a kvalitními výrobky a širokou škálou doprovodných služeb. Ty pomáhají našim zákazníkům maximalizovat pozitivní efekt, a to jak v účelnosti, tak i v propagaci a realizaci prodeje. Naše krédo - být flexibilními partnery - se osvědčilo jako rozhodující faktor pro dosažení společného úspěchu a uspokojení požadavků zákazníka.

Společnost ATONA s.r.o. je organizována procesně, od zákazníka k zákazníkovi. Proces začíná poptávkou a končí dodáním zboží na místo určené zákazníkem. Nebudujeme hierarchické struktury, ale jednotlivé operace organizujeme vždy s ohledem na maximální spokojenost zákazníka a na efektivnost oboustranného obchodního vztahu. Naše společnost se stále rozrůstá. Od září 2006 působíme v nové moderní výrobní hale. Kvalitu a ochranu životního prostředí řídíme podle norem pro integrovaný systém řízení, QMS (EN ISO 9001:2008) a EMS (EN ISO 14001:2004).

Naše výrobky a řešení jsou součástí Vašeho úspěchu. Naši specialisté Vám nabízejí odbornou podporu v rámci celého dodavatelského řetězce.

Hlavní zásada:

Za ohleduplného přístupu k životnímu prostředí Vám kvalitně vyrobíme z plechu cokoliv.

Ing. František Švec,

Generální ředitel společnosti ATONA s.r.o.

2 ZÁKLADNÍ INFORMACE O SPOLEČNOSTI

2.1 Nabídka služeb společnosti Atona

Společnost ATONA s.r.o. poskytuje prostřednictvím svých kvalifikovaných pracovníků, kteří působí v rámci výrobního závodu v Blansku, široké spektrum služeb v oblasti strojírenského průmyslu.

Nabízíme kompletní zpracování plechů CNC a NC technologiemi na strojích uznávaných firem. Zajistíme:

- plošné dělení a řezání tabulí plechů laserem,
- stříhání a děrování plechů na vysekávacím centru,
- stříhání plechů na tabulových nůžkách
- ohýbání plechů na NC hydraulických ohraňovacích lisech,
- obrábění kovů,
- svařování s využitím TIG (WIG) a CO2 a bodové svařování
- zámečnickou výrobu včetně nastřelování a lisování šroubů a matic
- Kompletní výrobu plechových karosářských dílů a konstrukcí

Jsme schopni realizovat kusovou, malosériovou i velkosériovou výrobu včetně všech subdodávek a povrchových úprav.

Na přání zákazníka zajistíme dopravu na požadované místo.

Kompletní a podrobnou nabídku našich služeb naleznete na www.atona.cz.

Kontakty

Název společnosti : ATONA s.r.o.
Sídlo společnosti : Poříčí 44, čp.2428, 678 01 Blansko
IČO : 26226413
DIČ : CZ 26226413
Bankovní spojení : 86-1424630297/0100
Tel. recepce : +420 516 498 771
Mobilní brány : +420 737 227 114, +420 737 227 115
Fax. : +420 516 498 770
E-mail : ostatní dotazy - info@atona.cz
Web : www.atona.cz

Kontaktní osoby:

Ing. František Švec: generální ředitel a jednatel společnosti
Ing. Lubomír Veselka: obchodně - technický ředitel
Ing. Libor Švec: finanční ředitel a jednatel společnosti

Mapka – umístění sídla společnosti



Příručka kvality a environmentu

Pozn.: následující kapitoly jsou číslovány dle příslušných prvků normy EN ISO 9001:2008, v závorce jsou uvedeny odpovídající čísla prvků normy EN ISO 14001:2004.

3 (3) TERMÍNY A DEFINICE

Terminologie systémů managementu kvality (QMS) a environmentálního managementu (EMS) je obecně známá jak zákazníkům tak i pracovníkům společnosti Atona s.r.o. (dále jen Atona).

Integrovaná příručka QMS a EMS (dále jen Příručka) i celý zavedený systém řízení jakosti a ochrany životního prostředí respektuje termíny a definice uvedené v EN ISO 9001:2008 Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník a EN ISO 14001:2004 Systémy environmentálního managementu – Požadavky s návodem pro použití.

4 (4) INTEGROVANÝ SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY A ENVIRONMENTÁLNÍHO MANAGEMENTU

4.1 (4.1) Všeobecné požadavky

Integrovaný systém managementu kvality a environmentálního managementu (dále jen integrovaný systém řízení - ISM) je ve společnosti Atona vybudován a popsán v souladu s normami EN ISO 9001:2008 Systémy managementu jakosti – Požadavky a EN ISO 14001:2004 Systémy environmentálního managementu – Požadavky s návodem pro použití.

Vedení společnosti zajišťuje, aby systém řízení kvality a environmentu byl založen na principech neustálého zlepšování a na zásadách řízení doporučených výše jmenovanými normami a to:

1. **Zaměření na zákazníka** – existence společnosti je závislá na zákaznících, proto je úsilí jejich zaměstnanců zaměřeno na splnění očekávaných potřeb a požadavků zákazníků.
2. **Vedení a řízení zaměstnanců** – vedení společnosti stanovuje směr, kterým se organizace ubírá a z toho také vyplývá interní prostředí společnosti.
3. **Zapojení zaměstnanců** – plnění úkolů vyplývajících ze systému kvality a environmentu je strategickým cílem každého pracovníka společnosti.
4. **Uplatňování procesního a systémového přístupu** – klíčové činnosti a související zdroje řídíme jako procesy systému, dosahujeme tak požadovaného výsledku a cíle mnohem účinněji a efektivněji.
5. **Neustálé zlepšování** – a inovativní přístup jsou trvalé cíle společnosti.
6. **Rozhodování založené na faktech** – efektivní rozhodování je založeno na analýze údajů a informací.
7. **Vzájemně prospěšné obchodní a dodavatelské vztahy** – vzájemně výhodné obchodní a dodavatelské vztahy zvyšují schopnost vytvářet pro zákazníka žádanou přidanou hodnotu.
8. **Důsledná ochrana životního prostředí** – vzhledem k obsahu naší činnosti je naše práce založena na důsledné ochraně a zlepšování životního prostředí, které také nabízíme našim zákazníkům.

V souladu s požadavky norem EN ISO 9001:2008 a EN ISO 14001:2004 vedení identifikuje realizační tj. hlavní a podpůrné procesy a organizační normy systému managementu kvality a environmentálního managementu.

Popisy činností v rámci procesů jsou řešeny v popisech procesů nebo v organizačních normách. Návaznosti procesů a činností znázorňuje Mapa procesů.

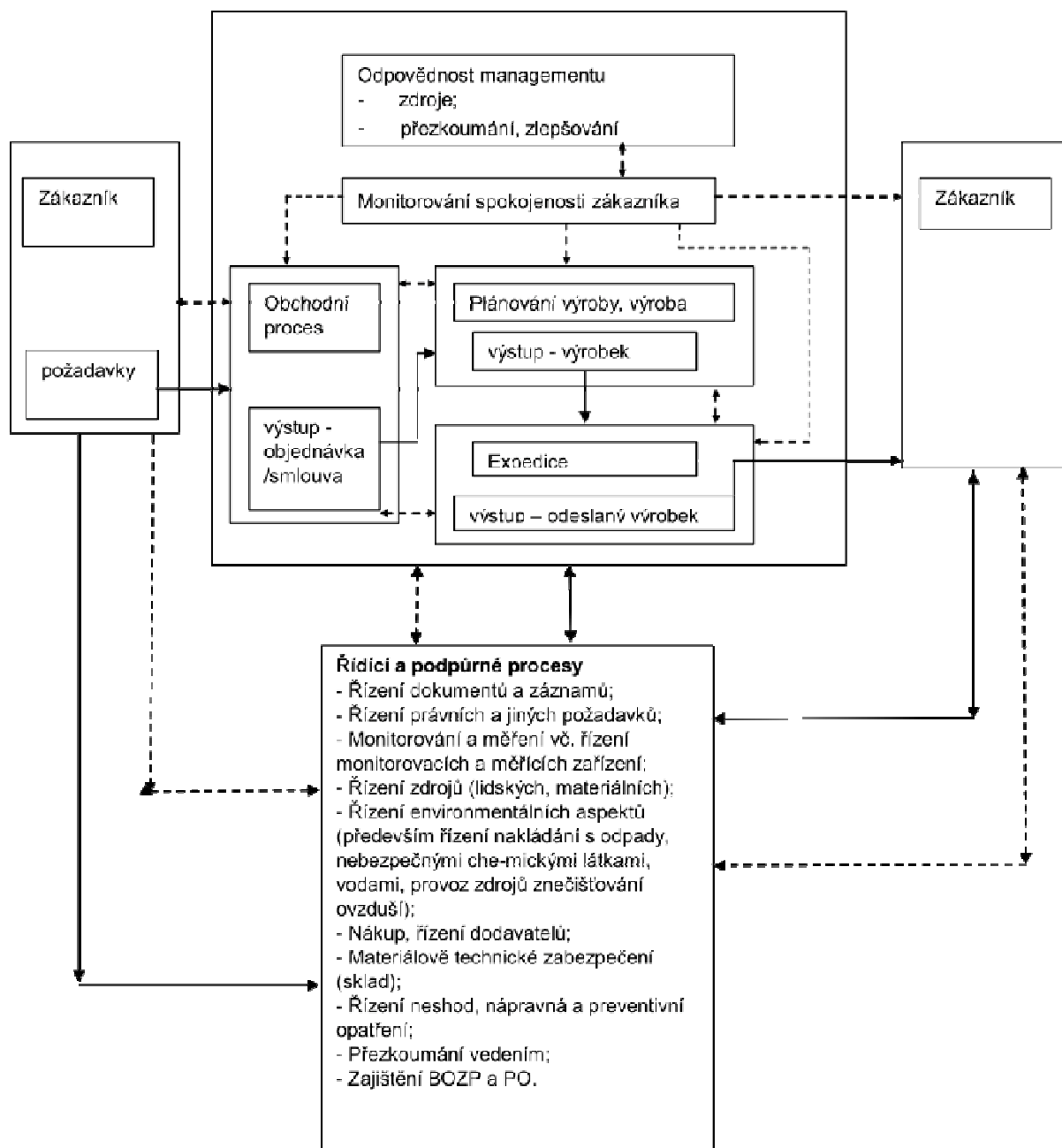
Pozn.: Integrovaný systém řízení v Atona s.r.o. respektuje model systému řízení „PCDA“, což představuje:

- P – plánuj – stanov cíle a procesy nezbytné k dosažení výsledků v souladu s požadavky (zákazníka, externích zainteresovaných stran) a s politikou;

Příručka kvality a environmentu

- D – dělej – uplatňuj procesy;
- C – kontroluj – monitoruj a měř procesy a produkty ve vztahu k politice, cílům a požadavkům na produkt/proces a podávej zprávy o výsledcích;
- A – jednej – prováděj opatření pro neustále zlepšování výkonnosti procesů.

Mapa procesů:



tok činností (vstupů a výstupů)

tok informací



← - - - - - →
Hlavní procesy v Atona s.r.o.

Příručka kvality a environmentu

Hlavními procesy v Atona s.r.o. jsou tyto tři procesy:

- Obchodní proces, tento zahrnuje činnosti:
 - o marketing;
 - o nabídkové řízení;
 - o vyřizování objednávek/smluv (vč. technické dokumentace);
 - o hodnocení spokojenosti zákazníka.
- Plánování výroby, výroba, tento zahrnuje činnosti:
 - o přezkoumání technické dokumentace, tvorba výrobní dokumentace;
 - o tvorba programů pro výrobní zařízení;
 - o zajištění materiálů (zajišťuje nákup, sklad);
 - o tvorba kompletního plánu výroby;
 - o vlastní výroba na výrobních zařízeních, místech, tyto jsou:
 - dělení materiálů zahrnující:
 - řezání laserem;
 - vysekávání;
 - stříhání;
 - řezání pásovou pilou;
 - ohyb, ohraňování;
 - zámečnická dílna, zahrnující:
 - vrtání;
 - řezání závitů;
 - nastřelování, lisování;
 - zakružování, signování a falcování plechů
 - svařování;
 - broušení;
 - povrchové úpravy (vlastní provedení nebo dodavatelé).
- Expedice, tento proces zahrnuje:
 - o převzetí hotových výrobků (nebo výrobků před povrchovou úpravou nebo jinou kooperací) z výroby;
 - o provedení výstupní kontroly;
 - o balení;
 - o odeslání k zákazníkovi, kooperantovi nebo k dodavateli povrchových úprav (od něj následná expedice buď přímo k zákazníkovi nebo zpět do Atony, zde výstupní kontrola a odeslání zákazníkovi).

Tyto hlavní procesy jsou podrobněji řízeny pomocí popisů procesů. Pro jednotlivé činnosti ve výrobě jsou vedeny popisy pracovních míst/funkcí s přesným rozvedením prováděných činností.

V souvislosti s hlavními procesy probíhají v Atoně další, řídicí a podpůrné procesy kterými jsou:

- Řízení dokumentů a záznamů;

Příručka kvality a environmentu

- Řízení právních a jiných požadavků;
- Monitorování a měření vč. řízení monitorovacích a měřicích zařízení;
- Řízení zdrojů (lidských, materiálních);
- Řízení environmentálních aspektů (především řízení nakládání s odpady, nebezpečnými chemickými látkami, vodami, provoz zdrojů znečišťování ovzduší);
- Nákup, řízení dodavatelů;
- Materiálově technické zabezpečení (sklad);
- Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření;
- Přezkoumání vedením;
- Zajištění BOZP a PO.

Tyto řídicí a podpůrné procesy a související činnosti jsou řízeny pomocí interní dokumentace – Příručka jakosti a environmentu, organizační normy, instrukce a postupy (vč. řádů).

Celý systém integrovaného systému řízení (ISM) podléhá pravidelnému přezkoumání vedením na jehož základě jsou přijímány a prováděny činnosti pro zlepšování ISM.

Provázání zásadních prvků ISM:

Strategie Atony je vyjádřena v rámci Politiky ISM (viz. část 5.3 Příručky), k dosažení záměru organizace v kvalitě, ochraně ŽP a BOZP jsou stanovovány cíle a programy (viz. část 5.4.1 Příručky). Cíle vedou ke zlepšování environmentálního profilu Atony a ke zvyšování kvality. Identifikace a hodnocení environmentálních aspektů pro stanovování cílů je prováděna podle postupů uvedených v části 5.2 Příručky.

Oblast použití systému integrovaného systému managementu

Vzhledem k obsahu činností ve společnosti Atona **byla ze systému vyjmuta následující kapitola:**

kapitola 7.3 Návrh a vývoj v celém rozsahu (EN ISO 9001:2008).

Tato kapitola byla ze systému vyjmuta proto, že není ve společnosti uplatňována. Návrh a vývoj v Atoně neprobíhá, je zde pouze oddělení konstrukce, které v rámci přípravy výroby posuzuje návrh zákazníka na výrobek (jeho požadavky a technická dokumentace) z pohledu technického a konstrukčního (statika) řešení. Návrh a vývoj požadovaných výrobků po Atoně je tedy zcela v kompetenci zákazníka. Uplatňování požadavků zákazníka do výroby je popsáno v popisu procesu PP 02 Obchodní proces a PP03 Plánování výroby, výroba.

Externě zajišťované procesy

Atona v rámci kooperací a subdodávek zajišťuje služby v rozsahu povrchových úprav finálních výrobků a meziproductů. Zajištění těchto externích procesů se řídí zejména podle ON 07 Nákup a řízení dodavatelů a PP 03 Plánování výroby, výroba.

Závaznost systému řízení

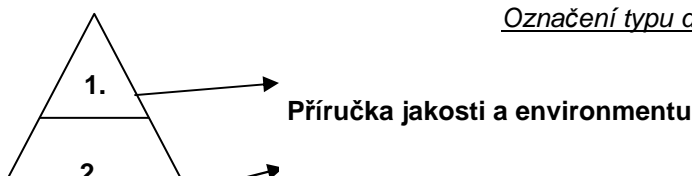
Integrovaný systém řízení je závazný pro všechny zaměstnance společnosti Atona a vztahuje se na celou společnost Atona s.r.o. - sídlo a všechny činnosti u zákazníků, na kterých poskytuje své služby a na činnosti prováděné ve prospěch Atona s.r.o.

4.2 (4.4.4) Požadavky na dokumentaci

4.2.1 (4.4.4) Všeobecně

Dokumentace integrovaného systému řízení je součástí dokumentace celé společnosti a řídí se zásadami ON 02 Spisový a skartační řád.

Struktura rozvrstvení dokumentace ISM je patrná z následujícího obrázku:



Záznamy – důkazy o fungování systému řízení

Hlavním nositelem péče o systém integrovaného managementu a tedy i jeho dokumentaci je Představitel vedení SM. Podrobné rozdělení odpovědnosti za vedení dokumentace systému řízení je uvedeno v ON 01 Řízení dokumentů a záznamů, specifické požadavky na vedení záznamů jsou pak uvedeny v příslušných řídicích dokumentech (zejména v organizačních normách). Přehled vedených dokumentů a zpracovávaných záznamů vede dle ON 01 Řízení dokumentů a záznamů Představitel vedení SM.

4.2.2 (4.4.4) Příručka jakosti a environmentu

Příručka je základním interním řídicím a organizačním dokumentem systému integrovaného managementu. Je dokladem přístupu organizace k řešení a realizaci integrovaného systému řízení. Každý zaměstnanec organizace je povinen dodržovat postupy stanovené v Příručce a v organizačně řídicích dokumentech integrovaného systému managementu. V neřízené podobě **je příručka určena pro zákazníky a externí zainteresované strany, jako důkaz o zajišťování integrovaného systému řízení** v souladu s požadavky norem EN ISO 9001:2008 a EN ISO 14001:2004.

Integrovaná příručka slouží jako podklad pro uplatnění, udržování, zlepšování a prověřování systému managementu kvality a environmentu. Při externích a interních auditech je jedním ze základních podkladů pro vedení auditu.

Integrovaná příručka je všem zaměstnancům dostupná na intranetu společnosti, řízené výtisky jsou rozděleny dle rozdělovníku vedeného Představitelem vedení SM dle ON 01 Řízení dokumentů a záznamů.

Výtisky Příručky jakosti z internetu i intranetu společnosti určené pro potřebu třetích stran nepodléhají režimu řízení dokumentů a jsou určeny pouze pro informaci.

4.2.3 (4.4.5) Řízení dokumentů

Ve společnosti máme stanovena pravidla pro práci s dokumenty, tj. pro jejich vytváření, distribuci, aktualizaci, vyřazování a uchovávání zastaralých dokumentů. Cílem je zajistit, aby příslušní zaměstnanci měli k dispozici aktuální platné dokumenty, záznamy a údaje potřebné pro svoji práci.

Dokumenty anonymní, neplatné nebo jinak zastaralé nesmí být v procesech používány.

Podrobněji je stanoven postup řízení dokumentů v organizační normě ON 01 Řízení dokumentů a záznamů, se kterou úzce souvisí také organizační norma ON 02 Spisový a skartační řád.

4.2.4 (4.5.4) Řízení záznamů

Záznamy pořizujeme, abychom poskytli důkaz o provádění činností, abychom prokázali shodu s požadavky zákazníků, externích zainteresovaných stran a zajistili efektivní fungování integrovaného systému managementu.

Příručka kvality a environmentu

Při provádění a udržování záznamů musí být dodržena zásada čitelnosti, identifikovatelnosti a snadné dohledatelnosti. Za obsah a vypovídací schopnost záznamu odpovídá jeho autor – pracovník společnosti, který dle příslušné řídicí dokumentace zpracovává příslušný záznam.

Záznamy jsou zvláštním druhem dokumentu a je pro ně stanovený postup řízení záznamů uvedený organizační normě ON 01 Řízení dokumentů a záznamů, se kterou úzce souvisí také organizační norma ON 02 Spisový a skartační řád.

5 (4.4.1) POVINNOST MANAGEMENTU

5.1 (4.2, 4.4.1) Odpovědnost managementu

Vedení organizace jako důkaz své odpovědnosti k rozvíjení a uplatňování systému integrovaného managementu vyhláší svůj závazek k zajištění kvality produktu a ochrany životního prostředí tím, že:

- dává v organizaci na vědomí, jak je důležité plnit požadavky zákazníka a také požadavky právních a jiných předpisů a norem;
- stanovuje a vyhláší integrovanou politiku, cíle, cílové hodnoty a úkoly ke splnění těchto cílů;
- provádí přezkoumání integrovaného systému řízení vedením;
- pro efektivní fungování integrovaného systému řízení vyčleňuje potřebné zdroje;
- specifikuje odpovědnosti a pravomoci svých pracovníků;
- stanovuje vhodné a osvědčené průběhy procesů v organizaci a v nich používaných postupů;
- zná a řídí právní a jiné požadavky, které se vztahují na organizaci;
- identifikuje a řídí environmentální aspekty organizace;
- stanovuje způsoby záznamů (monitorování) v procesech a jejich využívání pro informacemi zajištěné rozhodování managementu, pro regulaci procesů (nápravu a zlepšování) a zlepšování integrovaného systému řízení (účinnost zpětných vazeb pro zajištění vypořádávání neshod, případně nápravy a prevence a potřebnou havarijní připravenost a reakci).

Vymezení kompetencí a odpovědností jednotlivých pracovníků ve společnosti stanoví zejména ON 03 Organizační řád a ON 04 Pracovní řád. Rozdělení funkcí v rámci Atony je zřejmé z organizačního schématu – viz. Příloha č. 1. Vymezení činností v rámci jednotlivých pracovních funkcí/míst je uvedeno v rámci soubor popisů pracovních funkcí/míst. Odpovědnost za plnění jednotlivých úkolů v rámci ISM je uvedena v této Příručce a následně v jednotlivých organizačních normách.

Za stanovení a vymezení jednotlivých funkcí a stanovení organizační struktury odpovídá generální ředitel společnosti (schvaluje spolu s obchodně-technickým a finančním ředitelem).

5.2 (4.3.1, 4.3.2) Zaměření na zákazníka

Potřeby a očekávání zákazníků jsou systematicky přezkoumávány vedením a pracovníky obchodního oddělení (zákaznický servis), následně jsou transformovány do technických specifikací a dalších pracovních dokumentů. S cílem získat plnou důvěru zákazníků v dodávané výrobky a poskytované služby tito pracovníci trvale sledují a vyhodnocují spokojenost zákazníků, se kterými jsou v kontaktu. Podrobněji je postup přezkoumání požadavků zákazníků popsán v popisu procesu PP 02 Obchodní proces, hodnocení spokojenosti zákazníka je uvedeno v rámci ON 06 Komunikace. Výstup z hodnocení spokojenosti zákazníků (přezkoumáván v rámci Přezkoumání ISM vedením) je podkladem pro vedení k zajištění zvyšování spokojenosti zákazníků.

Příručka kvality a environmentu

Poznatky podle potřeby vrcholové vedení zpracovává a používá jako podněty do pracovních porad pro zpřesňování integrovaných cílů a integrované politiky a souvisejícího plánu a úkolů ke splnění stanovených cílů. Poznatky slouží pro stanovení správného zaměření podnikatelských aktivit společnosti.

Z hlediska ochrany ŽP je jako zákazník chápáno celkové ŽP, které je/může být ovlivněno činnostmi Atony. Pro poznání toho čím a jak významně Atona ovlivňuje ŽP je v organizaci zaveden postup pro identifikaci a hodnocení environmentálních aspektů dle ON 05 Řízení environmentálních aspektů. Informace o významných environmentálních aspektech slouží jako podklad pro zaměření systému řízení v ochraně ŽP a pro stanovování cílů k minimalizaci zátěže ŽP. Významné environmentální aspekty jsou monitorovány a měřeny (zejména s ohledem na právní a jiné požadavky), je posuzován environmentální profil Atony, tento je hodnocen podle ON 09 Přezkoumání vedením (zejména je posuzován vývoj environmentálního profilu, vliv přijatých a uskutečněných cílů na environmentální profil).

Požadavky na ochranu ŽP jsou definovány zejména v právních a jiných požadavcích vztahujících se na činnosti Atony. Identifikace právních a jiných požadavků a jejich uplatnění v organizaci probíhá podle ON 15 Řízení právních a jiných požadavků. Podle ON 13 Monitorování a měření je řízen postup pro hodnocení souladu s právními a jinými požadavky (dle prvku 4.5.2 EN ISO 14001:2004). Toto hodnocení zajišťuje v intervalu minimálně 1 x ročně (pro zprávu pro Přezkoumání vedením) Technický ředitel u externího poradce pro ŽP.

5.3 (4.2) Integrovaná politika jakosti a environmentu

Integrovaná politika je zpracovávána v souladu s celkovým podnikatelským záměrem společnosti. Je vyhlášována ředitelem společnosti na dané časové období. Zásadní přezkoumání aktuálnosti Politiky probíhá v intervalu 3 let. Ročně je hodnocena v rámci pravidelného přezkoumání integrovaného systému managementu vedením.

Zaměstnanci jsou s Integrovanou politikou seznamováni při nástupu a také na pravidelných školeních. Integrovaná politika je závazná pro všechny zaměstnance a vyžaduje jejich efektivní spolupráci v zájmu splnění plánu stanovených úkolů ke splnění cílů integrované politiky.

Při vytváření Integrované politiky je brána vedením společnosti v úvahu očekávaná úroveň spokojenosti zákazníků, potřeby jiných zainteresovaných stran, příležitosti a potřeby pro neustálé zlepšování, potřebné zdroje a příspěví partnerů. Zaměstnanci společnosti jsou zapojeni do tvorby integrované politiky v rámci interních rozhovorů a diskusí tak, aby bylo v rámci celé společnosti posíleno týmové povědomí a loajalita.

Politika je přístupná na intranetu a na nástěnkách v rámci Atony. Pro veřejnost, zákazníky a dodavatele je dostupná na www.atona.cz. Zákaznický servis (v rámci uzavírání smlouvy/objednávky se zákazníkem) a oddělení nákupu (zejména v rámci zajišťování kooperací) upozorňují zákazníky/dodavatele na dostupnost Politiky, případně jí přikládají v rámci objednávek/smluv jako přílohu.

5.4 (4.3) Plánování

5.4.1 (4.3.3) Cíle jakosti a environmentu

Za definování hlavních cílů, které podporují naplnění vyhlášené integrované politiky, odpovídá ředitel společnosti. Cíle jsou plánovány a přezkoumávány minimálně 1 x ročně, vždy v rámci Přezkoumání ISM vedením, v případě potřeb jsou však navrhovány a přijímány kdykoliv podle níže popsaného postupu (doplnění cílů dle aktuálních zjištění, potřeb). Zaměstnanci jsou s cíly a programy seznamováni na pracovních poradách. Stanovené cíle na příslušné období vždy obsahují konečné termíny realizace a osoby s vrcholnou odpovědností za jejich splnění. Vliv významu environmentálních aspektů na stanovení cílů je uveden v rámci ON 05 Řízení environmentálních aspektů.

Cíle se stanovují s ohledem na záměry vedení Atony v kvalitě, ochraně ŽP vyjádřené v rámci strategie firmy, v politice ISM. Cíle vedou ke zvyšování kvality a snižování zátěže ŽP (snižování významnosti

Příručka kvality a environmentu

environmentálních aspektů), tím pádem ke zvyšování kvality a zlepšování environmentálního profilu Atony. Environmentální profil je vyhodnocován v rámci Přezkoumání ISM vedením.

Na poradách vedení jsou jednotlivé cíle rozpracovány do programů k plnění cílů. Programy vedou k jednoduššímu a přehlednějšímu postupu plnění stanovených cílů. Programy se sestavují písemně a jsou přílohou dokumentu s vyhlášením cílů. Cíle a programy jsou pro zaměstnance přístupné na intranetu a nástěnkách v rámci Atony.

Pro každý z cílů je stanoven měřitelný ukazatel pro splnění cíle, termín splnění cíle a odpovědná osoba za celkové splnění cíle. V rámci programů k cílům jsou pak uvedeny jednotlivé úkoly/kroky vedoucí k naplnění cíle, termíny pro splnění těchto dílčích úkolů, odpovědné osoby, předpokládané náklady (zejména požadavky na finanční, lidské a jiné zdroje), termíny pro provádění průběžných a konečných kontrol plnění jednotlivých dílčích úkolů.

Cíle ani programy nejsou statické, v průběhu roku se mohou vyvíjet a měnit. Návrh na cíl může podat jakýkoliv pracovník společnosti. Jestliže je jeho návrh přijat, pak se přidá k ostatním cílům a zpracuje se pro něj příslušný program.

Cíle a jejich programy se vyhláší formou příkazu ředitele a jsou zveřejněny na www.atona.cz

Jednou ročně zpracovává Představitel vedení SM přehled plnění cílů za uplynulý rok jako podklad pro přezkoumání systému integrovaného managementu vedením. V rámci programů k cílům je zároveň uvedeno kdo a kdy provádí sledování plnění jednotlivých úkolů stanovených v programech, v rámci těchto programů je rovněž zaznamenáván výsledek prováděných kontrol.

5.4.2 Plánování integrovaného systému managementu

Vedení společnosti stanovilo procesy (viz. bod 4.1 Mapa procesů a definování procesů) pro efektivní fungování integrovaného systému managementu a plnění integrovaných cílů. Definované procesy vycházejí z opakovaného charakteru prováděné výroby.

Přezkoumání a změna nastavení procesů je nutná při:

1. změně strategie a cílů společnosti,
2. změně potřeb a očekávání zákazníků,
3. změně zákonných požadavků,
4. poklesu účinnosti procesů,
5. požadavku, který vyplyne z přezkoumání systému integrovaného managementu vedením,
6. v případě, že dojde k nezvládnutí havarijní situace, porušení legislativních předpisů nebo udělení sankcí.

5.5 (4.1) Povinnost, pravomoc a komunikace

5.5.1 (4.4.1) Povinnost a pravomoc

Odpovědnost za kvalitu a ochranu životního prostředí mají zaměstnanci na všech úrovních a funkcích. Každý zaměstnanec je odpovědný především za kvalitu a ochranu životního prostředí na svém pracovišti a u svých prováděných činností. Každý vedoucí pracovník je odpovědný za kvalitu a ochranu životního prostředí na pracovištích a u pracovníků pod jeho vedením.

Stanovení odpovědností a pravomocí zaměstnanců je provedeno následujícími dokumenty:

- Pracovní smlouvou, Organizačním řádem (ON 03) a Organizačním schématem;
- Popisy pracovních funkcí/míst.

V obecné rovině popisuje pravomoci a zodpovědnosti pracovníků zejména ve vztahu k integrovanému systému managementu Integrovaná příručka, jednotlivé organizační normy a řídicí dokumenty další úrovně.

Pracovní smlouva

Vymezuje základní práva a povinnosti zaměstnance.

Organizační řád (ON 03)

Popisuje základní organizační uspořádání společnosti a rámcově povinnosti a pravomoci jednotlivých zaměstnanců. Stanovuje vztahy nadřízenosti a podřízenosti a vzájemné zastupitelnosti.

Organizační schéma

Graficky znázorňuje vzájemné vztahy spolupráce a vzájemné podřízenosti jednotlivých funkcí ve společnosti – viz. Příloha č. 1.

Popisy pracovních funkcí/míst

Popisy pracovních funkcí/míst podrobně stanovují každému zaměstnanci společnosti jeho pracovní povinnosti a pravomoci.

Popisy pracovních funkcí/míst jsou otevřené dokumenty tj. obsah může být měněn a zpřesňován častěji než u jiných dokumentů integrovaného systému, protože mají popisovat aktuální a optimální stav. Popisy pracovních funkcí/míst stanovené přiměřeně daným podmínkám a charakteru práce, jsou důležitým předpokladem, aby procesy uspokojivě probíhaly a systém fungoval co nejefektivněji. Čím je proces složitější a méně přehledný, tím pečlivěji musí být popisy pracovních činností sepsány. Převzetím Popisu pracovních funkcí/míst (např. při podpisu Pracovní smlouvy nebo při jiné příležitosti) se zaměstnanec zavazuje stanovené činnosti provádět.

Pracovní řád (ON 04)

Pracovní řád blíže rozvádí ustanovení Zákoníku práce. Seznamuje zaměstnance s interními pravidly stanovenými ve společnosti (k datu vydání je ve zpracování)

5.5.2 (4.4.1) Představitel vedení organizace

Ředitel jmenuje pracovníka na pozici představitele vedení pro integrovaný systém řízení. Představitel vedení pro integrovaný systém řízení (Představitel vedení SM) zajišťuje zavedení, uplatňování a zlepšování systému integrovaného systému managementu v souladu s normami EN ISO 9001:2008 a EN ISO 14001:2004. Jeho povinnosti a pravomoci jsou uvedeny v příslušném Popisu pracovní funkce. Představitel vedení SM je jmenován na základě „jmenovacího dopisu/dekretu“.

Představitel vedení SM následně jmenuje Managera EMS a Managera QMS (QM). Rozsah činnosti těchto managerů je uveden v popisech jejich pracovních funkcí. Představitel vedení SM, Manager EMS, Manager QMS provádí činnosti uvedené v jednotlivých řídicích dokumentech ISM.

5.5.3 Interní komunikace

Za stanovení pravidel a fungování interní komunikace odpovídá ředitel. Příslušní vedoucí, v rámci porad na svých úsecích, rozhodují o formě vedení porad a o způsobu vyhotovení zápisu – ten vždy obsahuje minimálně záznam o čase porady, účastnících, probíraných tématech a závěry z porad. V případě stanovení úkolů z porad nebo nápravných opatření (dle ON 08 Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření) uvede kdo je odpovědný za plnění úkolu, do kdy jej splní, kdo ověří splnění úkolu.

Hlavním prvkem interní komunikace jsou operativní pracovní porady, svolávané ředitelem podle potřeby. Většina operativních porad probíhá na jednotlivých úrovních řízení převážně formou ústních pokynů a sdělení. Jsou na nich jednotlivým pracovníkům ukládány konkrétní pracovní úkoly, rozebírány pracovní problémy a také stav plnění plánu úkolů a programů stanovených k naplnění cílů integrované politiky, úkolů vyplývajících z interních nebo externích auditů nebo kontrol integrovaného systému řízení a z nich vyplývající podněty pro opatření k nápravě a prevenci. Součástí porad jsou i kontroly plnění dříve uložených úkolů.

Podrobnosti k interní komunikaci, sběru interních podnětů a reakce na ně jsou uvedeny v rámci ON 06 Komunikace.

Příručka kvality a environmentu

5.6 (4.6) Přezkoumání managementu

5.6.1 Všeobecně

Vedení organizace je odpovědné za pravidelné provádění přezkoumání integrovaného systému managementu. Systému integrovaného managementu podléhají všechny podnikatelské aktivity organizace, které vedou k jeho prosperitě a naplňování cílů vyhlášené Integrované politiky.

Přezkoumání systému integrovaného managementu provádí vedení jedenkrát za rok. V případě, že se vedení organizace nerozhodne provádět přezkoumání v kratším intervalu, provádí se přezkoumání do 15. března každého roku za období roku předcházejícího (předchozí kalendářní rok). Vedení veškerých podkladů a záznamů z přezkoumání, samotné přezkoumání se provádí podle ON 09 Přezkoumání vedením.

5.6.2 Vstup pro přezkoumání

Vstupy pro přezkoumání vedením jsou definovány v rámci ON 09 Přezkoumání vedením. Jedná se zejména o posouzení plnění a vhodnosti Politiky, plnění cílů, posouzení environmentálního profilu, posouzení uspokojování potřeb zákazníků a posouzení všech dalších činností prováděných v rámci ISM.

Vstup pro přezkoumání vedením je podáván v rámci zprávy od Představitele vedení ISM do 28. února každého roku za období roku předcházejícího.

5.6.3 Výstupy z přezkoumání

Výstupy z přezkoumání musí zahrnovat opatření, které se vztahují ke:

- a) zlepšování efektivnosti systému integrovaného managementu,
- b) zlepšování služeb poskytovaných zákazníkovi,
- c) požadavky zdrojů.

Vedení se zároveň rozhoduje, zda bude aktivně komunikovat o svých významných environmentálních aspektech, výsledek tohoto rozhodování uvede v zápise.

Výstup z přezkoumání vedením je uveden v rámci zprávy (dle ON 09 Přezkoumání vedením). S výsledky přezkoumání seznamuje ředitel zaměstnance organizace na nejbližší pracovní poradě po přezkoumání vedením.

6 (4.4.1) MANAGEMENT ZDROJŮ

6.1 (4.4.1) Poskytování zdrojů

Organizace si stanovila a poskytuje zdroje nezbytné k zavedení, udržování a zlepšování integrovaného systému managementu, k dosažení integrovaných cílů a plnění požadavků zákazníka. Mezi zdroje systému integrovaného managementu patří pracovníci, infrastruktura, pracovní prostředí, informace, partneři a finanční zdroje. Závazek poskytovat zdroje učinilo vedení v rámci Politiky. Zdroje určuje a zajišťuje jednatel společnosti a realizují se podle plánu investic (pokynů majitelů).

6.2 (4.4.1, 4.4.2) Lidské zdroje

6.2.1 (4.4.1) Všeobecně

Vedení společnosti zajišťuje aby pro potřeby Atony byl k dispozici potřebný počet pracovníků a aby všichni pracovníci byli kompetentní, tzn. měli odpovídající vzdělání, praxi, výcvik, zkušenosti a zdravotní způsobilost. Činnosti ohledně přijímání zaměstnanců, plánování provádění výcviku a ověřování zdravotní způsobilosti spadají do kompetence pracovníků mzdového a personálního oddělení. Podrobně je oblast lidských zdrojů řešena v organizační normě ON 12 Lidské zdroje.

6.2.2 (4.4.1) Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

V rámci Atony je na určité období (kalendářní rok) vypracován seznam požadavků na odbornou způsobilost našich pracovníků – plán vzdělávání a seznam požadavků na zdravotní způsobilost – plán ověřování zdravotní způsobilosti. Dále jsou stanoveny potřeby pracovníků pro zajištění požadavků týkajících se plánů a cílů organizace. Plány jsou udržovány v aktuálním stavu podle vývoje platné legislativy a norem, popisů činností jednotlivých pracovních míst a v závislosti na pohovorech s jednotlivými pracovníky, výsledcích hodnocení školení a výcviků. Plány vytváří představitel vedení a schvaluje ředitel společnosti.

Dokladem o účasti na seminářích, konferencích jsou přihlášky na tyto akce. O absolvování školení a kursech vede záznamy personální pracovník (buď individuální doklad ze školení /osvědčení apod./ nebo presenční listiny – doklad pro více pracovníků). Personální doklady (doklady o kvalifikační a zdravotní způsobilosti, smlouvy apod.) jsou vedeny u personálního pracovníka.

Jednotlivé položky plánu vzdělávání jsou zabezpečovány jako interní projekty společnosti, nebo externími vzdělávacími zařízeními. Před realizací vzdělávací akce v externích vzdělávacích zařízeních jsou nejdříve shromažďovány reference o kvalitě výuky – výběr dodavatelů školení (dle ON 07 Nákup a řízení dodavatelů) v návaznosti na hodnocení předchozích školení. Po ukončení vzdělávacích aktivit provádí zaměstnanci hodnocení spokojenosti se školením. Dále pak 1 x ročně provádí hodnocení příslušný vedoucí pracovník u svých podřízených, personální pracovník zhodnotí splnění plánů a provede sumarizaci hodnocení zaměstnanců, vedoucích. Výsledky hodnocení jsou poté prezentovány vedením v rámci přezkoumání vedením.

6.3 *Infrastruktura*

Organizace má pro provádění výroby stanovené prostory. Působí ve vlastním areálu, ve kterém jsou kanceláře, vlastní výrobní prostory (rozdělené pro jednotlivé specifické činnosti) a příruční sklady pro materiály k zakázkám.

Všichni technici a administrativní pracovníci firmy mají k dispozici hardwarové zařízení vybavené příslušným softwarem. Všechny osobní počítače jsou připojeny k síti internet s on-line provozem. V rámci Atony je zároveň zaveden intranet a dále interní komunikační systém. Pro zlepšení komunikace se zákazníky mají všichni tito pracovníci zřízeny vlastní e-mailové adresy a telefonní přípojky s přímou linkou.

Pracovníci výroby mají k dispozici speciální zařízení, nářadí a pracovní pomůcky.

V případě, kdy infrastruktura (zejména pro specifickou výrobu /např. finální povrchové úpravy/ nebo pro dopravu) není v rámci Atony k dispozici, tak dochází k nákupu tzv. kooperací, tento se řídí dle ON 07 Nákup a řízení dodavatelů.

Na poradách mohou zaměstnanci předkládat návrhy na pořízení investic ke zkvalitnění své práce. Opodstatněnost návrhů posuzuje ředitel společnosti. Ředitel společnosti také schvaluje konečnou investici.

Zajištění materiálových zdrojů, infrastruktury, jejich provoz, údržba a opravy se řídí podle ON 11 Řízení materiálových zdrojů. Nákup zdrojů probíhá podle ON 07 Nákup a řízení dodavatelů.

Zajištění nakládání s odpady (zejména zajištění shromažďovacích míst, likvidaci odpadů) se řídí podle PP 05 Nakládání s odpady.

6.4 *Pracovní prostředí*

Vedení společnosti zajišťuje vhodné pracovní prostředí, které má pozitivní vliv na motivaci, spokojenost a výkonnost zaměstnanců, protože si je vědomo že tímto způsobem lze zvýšit efektivnost a úspěšnost společnosti.

Příručka kvality a environmentu

Pracovní prostředí je v souladu s požadavky zákonných předpisů a souvisejících předpisů, odpovídá požadavkům na kvalitní realizaci produktu – za zajištění toho, aby tomu tak neustále bylo odpovídá vedení a příslušní vedoucí v rozsahu svých funkcí.

Za běžnou údržbu pracovního prostředí odpovídají pracovníci dle ON 11 Řízení materiálových zdrojů, úklid pracovišť zajišťují k tomu určení pracovníci. V některých případech (montáž) jsou v rámci zakázky prováděny práce v objektech zákazníků. Pracovníci provádějící práce v objektech zákazníka jsou povinni plně dodržovat bezpečnostní předpisy a hygienické předpisy (osobní ochrana a hygiena, pracovní prostředí) vztahující se a platné u zákazníka.

7 (4.4, 4.4.6) REALIZACE PRODUKTU – SLUŽBY

7.1 (4.4, 4.4.6) Plánování realizace produktu

Společnost Atona plně řídí všechny svoje činnosti, které vedou k uspokojování požadavků zákazníků. Procesy jsou orientované na činnosti popsané v mapě procesů (bod 4.1 Příručky) a v popisech procesů (PP02 Obchodní proces, PP03 Proces plánování výroby a výroba, PP04 Expedice).

Samotné plánování realizace produktu je prováděno podle PP 03 Proces plánování výroby a výroba. Za plánování realizace produktu odpovídá oddělení plánování výroby ve spolupráci s technickým útvarem. Vstupními informacemi pro plánování realizace produktu jsou výstupy z procesu PP 02 Obchodní proces, tyto informace předává zákaznický servis. Již v rámci obchodního procesu je ověřeno, zda je zakázka realizovatelná v rozsahu a termínu dle požadavků zákazníka (s ohledem na možnosti Atony je se zákazníkem stanoven rozsah a termín zakázky), tyto požadavky jsou poté přeneseny do objednávky/smlouvy a v rámci plánování realizace produktu jsou respektovány.

Výstupem z plánování realizace produktu je kompletní výrobní dokumentace (zakázkový list, průvodka, technická dokumentace zákazníka, programy pro zařízení), tato je předána vedoucímu výroby/mistrům, kteří jsou odpovědní za provedení realizace zakázky.

7.2 (4.4.6) Procesy týkající se zákazníka

7.2.1 (4.3.1, 4.4.6) Určování požadavků týkajících se produktu

V rámci Atony je vytvořeno oddělení „zákaznický servis“. Zákaznický servis odpovídá ve spolupráci s vedením za určování požadavků na produkt, které specifikuje nebo očekává zákazník, nebo které vyplývají z platných zákonů, vyhlášek a norem a dalších zdrojů informací. Zákaznický servis provádí činnosti spojené s marketingem, nabídkovým/poptávkovým řízením, vyřizování smluv/objednávek a hodnocením spokojenosti zákazníků.

Požadavky specifikované zákazníkem, včetně požadavků na činnost při dodávání a po dodání díla jsou obsaženy ve smlouvě nebo v rámci objednávky.

Zakázky realizované v organizaci jsou smluvně zabezpečeny následujícím způsobem:

- zakázka realizovaná na základě smlouvy,
- zakázka malého rozsahu realizovaná na základě písemné nebo e-mailové objednávky.

7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Požadavky zákazníka obchodního charakteru přijaté faxem, poštou, e-mailem, telefonicky nebo osobním stykem, řeší pracovník zákaznického servisu, který provede úvodní posouzení a rozhodne o dalším zpracování.

Za přezkoumání a uzavření smlouvy/objednávky odpovídá zákaznický servis ve spolupráci s vedením. Proces přezkoumání požadavků zákazníka je prováděn podle popisu procesu PPO2 Obchodní proces. Přezkoumání provádí zákaznický servis sám u zakázek drobného charakteru (finančního

Příručka kvality a environmentu

objemu), u rozsáhlejších zakázek pak vždy ve spolupráci s Výrobou, Technickým oddělením, TPV, Nákupem a Expedicí. Přezkoumání požadavků zákazníků je prováděno ve fázi nabídky a ve fázi smlouvy/objednávky (pokud je objednávka/smlouva shodná s nabídkou co se týče rozsahu a termínu zakázky, tak postačuje přezkoumání požadavků zákazníků pouze ve fázi objednávky).

Postup přezkoumání smlouvy (objednávky, poptávky) zajišťuje posouzení zejména z následujících hledisek:

1. přiměřené a jednoznačné formulování požadavků;
2. vyřešení těch požadavků smlouvy nebo objednávky, které se liší od dříve vyjádřených požadavků (např. v rámci nabídky);
3. zda je společnost je způsobilá splnit požadavky smlouvy;
4. oddělení konstrukce v rámci přípravy výroby posuzuje návrh zákazníka na výrobek (jeho požadavky a technická dokumentace) z pohledu technického a konstrukčního (statického) řešení.

7.2.3 (4.4.3) Komunikace se zákazníkem, externími zainteresovanými stranami

Obecně

Náležitosti externí komunikace jsou specifikovány v rámci ON 06 Komunikace. Specifické komunikace ohledně ISM jsou pak popsány v rámci této Příručky a jednotlivých ON.

Základní nabídka výroby a výrobků (služeb)

Základní nabídka možné prováděné výroby je uvedena v části 2.1 této Příručky, aktuálně je vždy dostupná na www.atona.cz (a to vč. referencí).

Obchodní komunikace, komunikace ohledně výrobků a výroby

Za komunikace se zákazníky odpovídá zákaznický servis. Komunikace ohledně marketingu, poptávek, nabídek, smluv/objednávek a hodnocení spokojenosti zákazníků je vedena podle popisu procesu PP02 Obchodní proces. Samotné hodnocení spokojenosti zákazníků je prováděno podle ON 06 Komunikace. Komunikace v případě reklamací (vůči zákazníkům) probíhá podle ON 08 Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření.

Komunikace s externími zainteresovanými stranami v ŽP

Za komunikaci s externími zainteresovanými stranami odpovídá Představitel vedení SM. Z hlediska povinné komunikace s orgány státní správy respektuje rozsah a termíny dle požadavků právních a jiných předpisů. Dobrovolná komunikace je vedena zejména pomocí www stránek a pomocí kontaktů uvedených v rámci této Příručky. Představitel vedení SM je rovněž odpovědný za reakci na podněty od externích zainteresovaných stran.

7.3 *Návrh a vývoj*

S ohledem na fakt, že společnost Atona používá při své činnosti technickou dokumentaci zákazníka (výrobek je realizován podle návrhu zákazníka – jeho výkresu a s ním související dokumentace), návrh a vývoj v rámci Atony neprobíhá a tím pádem není v ISM řešen (viz bod 4.1 Příručky).

7.4 (4.4.6) *Nakupování*

7.4.1 (4.4.6) *Proces nakupování*

Účelem systému řízení kvality a ochrany ŽP v rámci nakupování je zajistit operativní kvalitu a ochranu ŽP u dodaných služeb, výrobků a iniciovat subdodavatele ke zlepšování kvality jejich služeb a výrobků.

Pro potřeby společnosti Atona je v potřebném rozsahu definován systém :

- Posuzování dodavatelů před jejich schválením;
- Průběžného jednotlivých dodávek (vstupní kontroly, kontroly služby před a po provedení);

Příručka kvality a environmentu

Audity u dodavatelů;
Pravidelné vyhodnocování.

Při nákupu subdodávek je subdodavatel volen až po prozkoumání či prověření. Subdodavatelé s dlouhodobými smlouvami jsou podrobeni pravidelnému hodnocení.

Systém hodnocení subdodavatelů je definován v ON 07 Nákup a řízení dodavatelů.

7.4.2 Informace pro nakupování

Základní údaje, které slouží jako podklad pro nakupování, vyplývají z požadavků zákazníků a požadavků právních předpisů vztahujících se na nakupované produkty, služby.

Požadavky na nákup produktu a služeb jsou získávány prostřednictvím:

- popisu procesu PP 02 Obchodní proces a PP03 Plánování výroby, výroba – z pohledu nákupu produktů a služeb s ohledem na výrobek (produkt dodávaný zákazníkovi);
- ON 11 Řízení materiálových zdrojů – z hlediska infrastruktury a
- ON 07 Nákup a řízení dodavatelů – z hlediska zajištění služeb v ochraně ŽP (při tom jsou požadavky uvedeny v rámci právních a jiných požadavků řízených dle ON 15 Řízení právních a jiných požadavků);
- Specifické informace pro nákup nebezpečných chemických látek a přípravků jsou uvedeny v rámci PP 06 Nakládání s nebezpečnými chemickými látkami a přípravky, pro nákup služeb v odpadovém hospodářství pak v PP 05 Nakládání s odpady.

V případě nákupu služeb je podkladem konkrétní smlouva/objednávka na výrobek (požadavek zákazníka Atony). Nákup těchto služeb zajišťuje dle PP 03 Plánování výroby a zákaznický servis.

7.4.3 (4.4.6) Ověřování nakupovaného produktu, služby

Ověřování nakupovaného produktu probíhá v rámci vstupních kontrol, tyto provádí skladník a pracovník technické kontroly. Podrobnosti k provádění vstupních kontrol jsou uvedeny v rámci ON 07 Nákup a řízení dodavatelů.

U kooperaci je prováděno hodnocení služby dle rozhodnutí QM:

- auditem u dodavatele;
- hodnocením prvního kusu;
- vzorkovou přejímkou u stanoveného počtu kusu výrobků;
- kontrolou všech kusů.

Pozn.: u posledních dvou možností je ověření prováděno buď u dodavatele (pokud je výrobek přímo expedován od dodavatele zákazníkovi) nebo v rámci Atony (pokud je od dodavatele zpětně odeslán do Atony a odtud je expedován zákazníkovi). Při tom je vždy respektován požadavek zákazníka uvedený ve smlouvě/objednávce. Pokud zákazník požaduje validaci vzorku, je postupováno podle požadavků uvedených v části 7.5.2 Příručky.

Je-li to stanoveno ve smlouvě/objednávce, má náš zákazník nebo jeho zástupce právo ověřovat u smluvního subdodavatele a dodavatele, zda subdodávka vyhovuje specifikovaným požadavkům a to i fyzickou kontrolou.

7.5 (4.4.6) Výroba a poskytování služeb

7.5.1 (4.4.6) Řízení výroby poskytování služeb

Účelem tohoto prvku integrovaného systému managementu je připravit způsobilé podmínky pro zabezpečení procesu realizace výroby, zavést a udržovat postupy pro operativní řízení a průběžnou

Příručka kvality a environmentu

kontrolu v jednotlivých fázích procesu realizace výroby, a tím dosáhnout stanovené kvality poskytovaného výrobku nebo služby i s ohledem na dodržení ochrany životního prostředí.

Plánování a příprava výroby, výroba

Systém plánování a výroby výrobku je řízený proces, který se řídí zejména popisy procesů:

- PP 02 Obchodní proces – výstupem je uzavřená dohoda k realizaci výroby, ta slouží jako vstup pro
- PP 03 Plánování výroby a výroba – výstupem je výrobek, který je připraven k předání zákazníkovi (e stanovených případech je i montován u zákazníka), tento slouží jako jeden ze vstupů pro
- PP 04 Expedice – výstupem je dodaný výrobek zákazníkovi.

Dokumentace realizace výroby, výroba

Na základě obchodního procesu a procesu plánování výroby je sestavena výrobní dokumentace (zakázkový list, průvodka, technická dokumentace zákazníka, programy pro zařízení), tato je předá vedoucímu výroby/mistrům, kteří jsou zodpovědní za realizaci výroby a i za případnou montáž u zákazníka. V případě potřeb kooperací tyto zajišťuje zákaznický servis ve spolupráci s vedoucím výroby/mistry dle výrobní dokumentace a dle požadavků zákazníka (v souladu s ON 07 Nákup a řízení dodavatelů).

Samotná výroba je řízena vedoucím výroby a mistry, kteří jsou odpovědní za samotnou realizaci zakázky. Tito zajišťují rozdělení zakázky a činnosti na jednotlivé pracoviště (uvedené v rámci mapy procesu – část 4.1 Příručky, podrobněji pak v PP03 Plánování výroby a výroba).

Provádění výrobních činností je prováděno na jednotlivých pracovištích/zařízeních dle popisů pracovních míst a dle výrobní dokumentace. Odpovědnost za provádění mají mistři a jednotliví pracovníci.

Mezioperační a výstupní kontroly jsou prováděny v rozsahu dle výrobní dokumentace (zakázkových listů – rozsah je stanoven s ohledem na požadavky zákazníků a na požadavky kvality) – odpovídají mistři a OTK. Samotné metricky a rozsah použití monitorovacích a měřicích zařízení je uveden v rámci popisů pracovních míst (běžné znaky kvality), případně v rámci zakázkových listů (specifické požadavky na monitorování a měření v rámci výroby).

Z hlediska ochrany ŽP je v rámci výroby postupováno dále podle specifické dokumentace, jedná se zejména o:

- PP 05 Nakládání s odpady – povinnosti při vzniku odpadů v rámci výroby;
- PP 06 Nakládání s nebezpečnými chemickými látkami a přípravky – povinnosti při nakládání s těmito NCHLP v rámci výroby;
- další specifická řídicí dokumentace vztahující se k jednotlivým zařízením (ve smyslu provozních řádů, pokynů apod.).

Povinnosti vyplývající z právních požadavků v ochraně ŽP v rámci výroby jsou řízeny podle ON 15 Řízení právních a jiných požadavků, na základě této ON je veden Registr právních a jiných požadavků, v kterém jsou uvedeny odpovědnosti za plnění těchto jednotlivých požadavků na ochranu ŽP (mimo jiné i v rámci výroby).

Montáž u zákazníka

Pokud je požadováno zákazníkem (v rámci objednávky/smlouvy), tak je provedená montáž výrobku u zákazníka. Vedoucí výroby nebo mistr určí ve spolupráci se zákaznickým servisem kdo montáž provede, určí zároveň vedoucího montáže (stanovení této skupiny je zaznamenáno /minimálně v rámci zakázkového listu/). Vedoucí výroby nebo mistr ve spolupráci se zákaznickým servisem dále dojednávají podrobnosti provádění montáže u zákazníka. Z hlediska ochrany majetku zákazníka, prevence havárií a rizik je postupováno podle ON 10 Havarijní připravenost a reakce.

Příručka kvality a environmentu

7.5.2 (4.4.6) Validace procesů výroby

Proces výroby je kontrolován (validován) v rámci mezioperačních a poté výstupních kontrol. Podrobněji je tato problematika rozvedena v předchozí kapitole.

V případě potřeby je realizován tzv. vzorek. Požadavek na výrobu vzorků stanovuje zákaznický servis dle požadavků zákazníka (tzv. externí vzorek – posuzován a schválen zákazníkem) nebo dle požadavků výroby (tzv. interní vzorek – posuzován a schválen pouze interně). Za realizaci výroby vzorku, jeho posuzování a schválení zákazníkem (případně interně) zodpovídá zákaznický servis, při tom úzce spolupracuje s vedoucím výroby, mistry, QM, OTK, technickým oddělením a případně dalšími. Postup je uveden v rámci PP03 Plánování výroby a výroba.

Specifická validace v případě provádění svařování je prováděná dle požadavků platných předpisů a norem, způsob validace je uváděn technickým oddělením v rámci výrobní dokumentace, v rámci této dokumentace je rovněž prováděn záznam z validace (vše se řídí platnými požadavky v souvislosti s tzv. „Velkým svářečským průkazem“).

Validace procesů montáže a oprav u zákazníka se řídí požadavky zákazníka stanovenými v rámci objednávky/smlouvy, případně v jiném dokumentu stanoveném před zahájením práce u zákazníka (parafován jak zákazníkem, tak i zástupcem Atony – vždy oprávnění zástupci). Povolování nebezpečných procesů u zákazníka (které by mohly způsobit havárii – jiskřivé, s plamenem, s ovlivněním toků energií, materiálů apod.) jsou stanoveny a následně povolována podle postupů uvedených v ON 10 Havarijní připravenost a reakce.

7.5.3 (4.4.6) Identifikace a sledovatelnost

Zajištění identifikace a sledovatelnosti výrobků, meziproductů, materiálů, zařízení, vybavení (infrastruktury) a případně dalšího je podrobně rozvedeno v jednotlivých řídicích dokumentech ISM, zejména se jedná o:

- výrobky, meziproducty – dle PP 03 Plánování výroby a výroba (v tomto případě zejména zakázkový list, popis přímo na produktu, meziproductu);
- obaly, výrobky připravené k expedici – dle PP 04 Expedice;
- neshodné výrobky, meziproducty – dle ON 08 Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření;
- zařízení, vybavení – dle ON 11 Řízení materiálových zdrojů;
- nakupované materiály – dle ON 07 Nákup a řízení dodavatelů;
- dokumenty a záznamy (vč. technické dokumentace od zákazníka) – dle ON 01 Řízení dokumentů a záznamů;
- monitorovací a měřicí zařízení – dle ON 13 Monitorování a měření;
- odpady, nádoby na odpad – dle PP 05 Nakládání s odpady;
- nebezpečné chemické látky a přípravky – dle PP 06 Nakládání s nebezpečnými chemickými látkami a přípravky.

Hlavním účelem identifikace a sledovatelnosti je zajistit, aby vše co se vědomě nachází v rámci Atony bylo jednoznačně identifikovatelné, nalezitelné. Při provedení identifikace nesmí v žádném případě dojít k poškození označovaného.

7.5.4 (4.4.6) Majetek zákazníka

Vzhledem k charakteru činnosti společnosti Atony se tento postup řízení majetku zákazníka předpokládá velmi zřídka. Vztahuje se na následující body:

Dokumentaci dodanou zákazníkem – tato je řízená a chráněna podle postupu uvedeného v ON 01 Řízení dokumentů a záznamů,

Příručka kvality a environmentu

Zařízení u zákazníkem s kterým se přichází do kontaktů v případě montáží u zákazníka – postup je řízen smluvními podmínkami dle PP02 Obchodní proces a dle ON 10 Havarijní připravenost a reakce.

Materiál dodaný zákazníkem – dodání od zákazníka zajišťuje pracovník zákaznického servisu, skladování a označení, že se jedná o materiál dodaný zákazníkem na konkrétní zakázku zajišťuje skladník. Pokud vrácení odpadu a zbytků po ukončení výroby zakázky požaduje zákazník je tento požadavek uváděn v průvodní dokumentaci zakázky. Odpovědnost za dodržování tohoto postupu má zákaznický servis.

7.5.5 (4.4.6) Ochrana produktu

Účelem tohoto prvku je vytvořit systém, který zamezí poškození nebo zhoršení kvality poskytovaných výrobků nebo služeb při dopravě, manipulaci, skladování a expedici.

Manipulace

Manipulace s materiálem je prováděna pomocí běžných dostupných prostředků. Hrozí-li nebezpečí poškození materiálu, nebo výrobku při manipulaci, je speciální způsob manipulace uveden v popisu pracovního místa/funkce, nebo jiném předpisu.

Skladování a doprava

Při manipulaci se postupuje dle jednoznačně definovaných pravidel tak, aby nedošlo ke zhoršení kvality. Při skladování jsou využity určené skladovací prostory a jsou pevně stanovena kritéria pro příjem do těchto prostor a výdej z nich. Za uložení, označení, skladování a správný výdej odpovídá vedoucí MTZ a jednotliví pracovníci skladu. Tito zajišťují skladovací podmínky tak, aby odpovídaly příslušné normě a technickým podmínkám.

Materiál je do spotřeby vydán tak, aby nedocházelo vlivem dlouhodobého skladování ke snižování kvality. Průběžnou kontrolu správnosti skladování materiálu provádí vedoucí skladu.

Balení, ochrana a dodání

Vzhledem k činnosti společnosti Atona je balení a ochrana výrobků záležitostí individuální, podléhající požadavku zákazníka a je zajištěna po výstupní kontrole a zkoušení. Postup pro balení a ochranu produktu, jakož i postup pro splnění požadavků na obal z hlediska ochrany ŽP je popsán v rámci PP 04 Expedice.

7.6 (4.5.1) Řízení monitorovacích a měřících zařízení

Účelem tohoto prvku je zjistit, aby všechna kontrolní, zkušební a měřící zařízení dosahovala požadovanou přesnost při prokazování shody, tedy zabezpečení kvality výrobku a ochrany ŽP. Společnost Atona používá zařízení pro kontrolu, měření a zkoušení tak, aby zajistila, že je nejistota měření známa a odpovídá požadované způsobilosti měření.

Typ kontrolního, měřícího a zkušebního zařízení je vybírán na základě výrobní dokumentace, předpokládané metody měření, četnosti a požadované přesnosti měření a zajištění návaznosti na státní etalon. Nové kontrolní, měřící a zkušební zařízení je podrobena vstupní kontrole a je předáno k uložení do potřeby užívání.

Společnost Atona v souvislosti s řízením kontrolního, měřícího a zkušebního zařízení provádí:

- Identifikaci veškerých kontrolních, měřících a zkušebních zařízení (dále jen KMZ), jež mohou ovlivnit kvalitu výrobků, ochranu ŽP.
- Definuje proces kalibrace, ověřování a kontrol KMZ.
- Identifikuje KMZ vhodným označením.
- Udržuje záznamy o kalibraci, ověřování a kontrolách KMZ.
- Udržuje záznamy o rozdělení KMZ.
- Posuzuje a dokumentuje platnost předchozích výsledků kontrol a zkoušek v případech, kdy se zjistí odchylka od kalibrovaného/ověřeného stavu.

Příručka kvality a environmentu

- Zajišťuje, aby při manipulaci, ochraně a skladování KMZ byla zachována přesnost.

Každé kontrolní, měřicí a zkušební zařízení v užívání je metrologicky zajištěno, tzn. že je zajištěna návaznost a je známá nejistota měření.

V případě neshody KMZ s předepsanými parametry je provedena izolace neshodného KMZ, aby nemohlo dojít k nesprávnému užívání. KMZ je opraveno a po kalibraci vráceno zpět do používání, nebo je zrušeno a nahrazeno novým KMZ.

Za zajištění správného provozu KMZ odpovídá stanovený Metrolog. Veškeré další pokyny a instrukce ohledně řízení kontrolního, měřicího a zkušebního zařízení jsou popsány v ON 13 Monitorování a měření.

Požadavky na použití KMZ v rámci výroby jsou uvedeny v popisech pracovních míst/funkcí, případně ve výrobní dokumentaci.

8 (4.5) MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

8.1 (4.5.1) Všeobecně

Vedení společnosti si je vědomo důležitosti zpětné reakce na požadavky zákazníků, požadavky v ochraně ŽP, soustavného zlepšování kvality poskytovaných služeb a zlepšování všech procesů ve firmě. Vypracovaný systém kontrol, měření a zkoušek slouží k ověřování shody se stanovenými požadavky ve všech činnostech. Analýzy jsou podkladem pro zlepšování efektivnosti systému. Všechny činnosti jsou plánovány a pravidelně přezkoumávány vedením společnosti. Ve společnosti v případech, kde je to účelné využívají statistické metody při analýze technických a ekonomických dat realizovaných zakázek, analýze ovlivňování ŽP.

8.2 (4.5.1, 4.5.2) Monitorování a měření

8.2.1 (4.5.1, 4.5.2) Spokojenost zákazníka

Hodnocení spokojenosti zákazníků s výrobky případně s poskytnutými službami provádí dle PP02 Obchodní proces zákaznický servis. Rozsah hodnocení spokojenosti zákazníků, kritéria pro posouzení spokojenosti zákazníků a samotný postup hodnocení je uveden v rámci ON 06 Komunikace. Je prováděno interní zhodnocení, spokojenost zákazníka z interního pohledu a externí hodnocení z pohledu zákazníka. U jednorázových zakázek je prováděno hodnocení po ukončení zakázky, u průběžných zakázek vždy minimálně 1 x ročně. Výsledky hodnocení spokojenosti zákazníků jsou předávány vedení v rámci zprávy pro přezkoumání ISM vedením. V závažných případech (zejména nespokojenost se zakázkou) informuje zákaznický servis vedení o výsledku hodnocení v co nejkratším čase, vedení přijímá opatření ke zlepšení spokojenosti zákazníka/ků.

Ve vztahu k ochraně ŽP je jako zákazník chápáno dotčené životní prostředí (ve většině případů zastoupeno orgány státní správy). Monitorování a měření v ŽP se provádí podle postupů uvedených v

- ON 13 Monitorování a měření, monitorování – zejména z pohledu plánování monitorování a měření, zajištění monitorování a měření, hodnocení souladu s právními a jinými požadavky (toto předáváno v rámci zprávy pro přezkoumání ISM vedením dle ON 09 Přezkoumání vedením);
- ON 11 Řízení materiálových zdrojů – z pohledu monitorování a měření zařízení s možným ovlivněním ŽP (např. kotle);
- ON 09 Přezkoumání vedením – posouzení celkového environmentálního profilu, jeho vývoj;
- PP 05 Nakládání s odpady a PP 06 Nakládání s nebezpečnými chemickými látkami – specifická monitorování a měření v odpadech a při nakládání s NCHLP.

8.2.2 (4.5.5) Interní audit

Interní audity zajišťují jeden ze způsobů prověření funkčnosti integrovaného systému managementu. Za uplatňování procesu interních auditů odpovídá Představitel vedení SM. Pravidla pro provádění interních auditů jsou popsána v organizační normě ON 14 Interní audit. Interní audity jsou prováděny podle předem zpracovaného plánu, k tomu zvláště proškoleným/i interním/i auditorem/y.

Cílem interního auditu integrovaného systému managementu je:

- zjistit shodu nebo neshodu realizace procesů se specifikovanými postupy a kritérii,
- stanovit efektivnost integrovaného systému managementu z hlediska určených cílů,
- následným auditem zjistit jak jsou plněna a jak jsou efektivní přijatá opatření,
- řešit oficiálním způsobem dlouho neřešené problémy, které brzdí nebo narušují plnění cílů vyhlášené Integrované politiky společnosti.

8.2.3 (4.5.1, 4.5.2) Monitorování a měření procesů

Pro monitorování a měření procesů jsou využívány metody, postupy a metriky uvedené v jednotlivých popisech procesů (Obchodní proces, Proces plánování výroby a výroba, Proces expedice). Ve specifických případech je pak hodnocení procesů uvedeno v konkrétních organizačních normách (např. nákup, neshody, nápravná a preventivní opatření, lidské zdroje apod.).

8.2.4 (4.5.1, 4.5.2) Monitorování a měření produktu/služby

Problematika monitorování a měření produktu je popsána v části 7.5.1 a 7.5.2 této Příručky.

8.3 (4.4.7, 4.5.3) Řízení neshodného produktu/služby

Máme stanoveny mechanismy pro:

- identifikování neshody,
- zamezení dodání zákazníkovi,
- vypořádání neshody.

O zjištěných neshodách a následných opatřeních jsou vedeny záznamy, za tuto evidenci nese odpovědnost QM.

Proces řízení neshodného produktu/služby je popsán v organizační normě ON 08 Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření. V rámci této ON je uveden i postup pro případné reklamace, důvod reklamace je vždy analyzován, na základě rozhodnutí Představitel SM (ve spolupráci s QM a dalšími pracovníky) je přijato nápravné/preventivní opatření, zákazník je prostřednictvím zákaznického servisu vždy informován o vypořádání reklamace a případně i o přijatých opatřeních.

Veškeré neshody, které jsou zjištěny při řešení zakázek se řeší v co nejkratším čase s ohledem na spokojenost zákazníka. Podle závažnosti neshody se vystavuje nápravné opatření. Pokud je neshoda nevýznamná nebo má charakter nedostatku sjednává příslušný pracovník nápravu okamžitě na základě ústního příkazu nadřízeného pracovníka.

Neshody z pohledu ochrany ŽP ve smyslu havárií, prevence havárií a reakce na případnou havárii jsou popsány v rámci ON 10 Havarijní připravenost a reakce. V rámci Atony rozlišujeme jako možné havárie v rámci sídla a výrobních míst Atony, tak i u zákazníka, takto i řídíme havarijní připravenost a reakci.

8.4 Analýza údajů

Vzhledem k charakteru činnosti (v podstatě se nejedná o sériovou výrobu, ale o individuální výrobu dle požadavků zákazníka v různorodém rozsahu výroby), kdy nelze pracovat s hromadnými daty

Příručka kvality a environmentu

týkajícími se výrobků, ale jen s postupně kumulovanými údaji (zejména vztahující se k zařízení), pořizovanými při realizaci procesů, jsou využívány klasické statistické metody pouze v omezeném rozsahu. Pro analýzy jsou využívány informace:

- informace a podněty od zákazníků – tzn. hodnocení spokojenosti zákazníků,
- analýzy ukazatelů procesů, jejich vyhodnocení dle popisů procesů,
- analýzy neshod, nákladů na neshody, uložená opatření k nápravě,
- hodnocení dodavatelů,
- hodnocení efektivnost výcviku,
- protokoly z interních auditů,
- výsledky monitorování a měření,
- analýza environmentálního profilu, jeho vývoj.

Výsledky analýz slouží jako podklad pro přezkoumání integrovaného systému managementu vedením a pro sledování trendů a příležitostí pro preventivní opatření.

8.5 (4.2) Zlepšování

8.5.1 (4.2) Neustálé zlepšování

Efektivnost systému integrovaného managementu neustále zvyšujeme tím, že důsledně využíváme Integrovanou politiku, integrované cíle, výsledky auditů, analýzy údajů, opatření k nápravě, preventivní opatření a přezkoumání managementu. Součástí neustálého zlepšování je i soustavné sledování reakcí zákazníků a ostatních zainteresovaných stran na naše výrobky a na naši společnost.

8.5.2 (4.2) Opatření k nápravě

Opatření k nápravě používáme jako nástroj zlepšování. Vedení organizace má stanoveno, jak mají být zaměřena opatření k nápravě, aby byly odstraněny příčiny neshod a zamezeno jejich opakovanému výskytu. Při stanovení požadavků bere vedení v úvahu přiměřené důsledky zjištěných neshod a vychází z:

- přezkoumání neshod (včetně stížností zákazníka a komunikace se zainteresovanými stranami a také podnětů od pracovníků),
- určení příčin neshod,
- vyhodnocení potřeby opatření, kterým se zabrání opakování neshody,
- určení a uplatnění potřebného opatření,
- záznamů výsledků provedených opatření,
- přezkoumání provedeného opatření k nápravě.

Při stanovení postupu navrhovaného opatření k nápravě je potřeba přihlídnout k výši investice vložené do navrhovaného opatření k nápravě s dopadem na zvažovaný problém.

Více informací lze nalézt v organizační normě ON 08 Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření.

8.5.3 (4.5.3) Preventivní opatření

Preventivní opatření navrhujeme abychom předešli možným problémům a neshodám. Opatření provádíme dle postupů uvedených v ON 08 Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření.

Při stanovení požadavků na preventivní opatření přihlížíme k údajům získaným z:

- přezkoumání potřeb a očekávání zákazníků,
- analýzy trhu,

Příručka kvality a environmentu

- zkušeností z obdobných výrob a činností,
- výstupů z přezkoumání vedením,
- výstupů z analýz údajů,
- podnětů od zaměstnanců,
- měření spokojenosti zákazníků.

Využitím výše uvedených údajů při ukládání preventivního opatření a stanovením priorit můžeme dosáhnout uspokojení požadavků, potřeb a očekávání všech zainteresovaných stran.

PŘÍLOHY: PŘÍLOHA Č.1 ORGANIZAČNÍ SCHEMA