

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 1 (celkem 55)



PŘÍRUČKA KVALITY

RDK servis s.r.o.
Kynského 126, Slaný

Zpracováno dle ČSN EN ISO 9001:2016

Ing. Josef Rabas, ředitel, manažer kvality

.....
podpis

Veškerá ustanovení dokumentu jsou pro pracovníky společnosti závazná.

Zpracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Účinnost od:
------------	-------------	-----------	--------------

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 2 (celkem 55)

**Tato příručka kvality vstupuje v platnost dnem podpisu ředitele.
Zároveň končí platnost dosavadního 2.vydání této příručky.**

OBSAH:

Strana

Úvod

1. Předmět normy
2. Citované normativní dokumenty
3. Termíny a definice
4. Kontext organizace
5. Vedení
6. Plánování
7. Podpora
8. Provoz
9. Hodnocení výkonnosti
10. Zlepšování

Přílohy:

- Příloha č. 1: Organizační řád
- Příloha č. 2: Registr zainteresovaných stran a interních a externích aspektů
- Příloha č. 3: Postup pro řízení realizačních činností
- Příloha č. 4: Metrologický řád
- Příloha č. 5: Spisový a archivní řád

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 3 (celkem 55)

1. Úvod

1.1. Obecně

Zavedení a udržování systému managementu kvality je považováno managementem organizace za strategické rozhodnutí. Implementaci systému managementu kvality přizpůsobujeme kontextu organizace s ohledem na možná rizika, potřebám a očekáváním zákazníků a dalších zainteresovaných stran.

1.2. Účel a smysl příručky kvality

Účelem je představit dokumentovaný systém managementu kvality v jeho kontextu, rozsahu, struktuře procesů i dokumentace. Příručka kvality a navazující dokumentace popisuje zásady vytváření, dokumentování, uplatňování, udržování a trvalé zlepšování systému řízení kvality v souladu s požadavky ISO 9001:2016.

1.3. Informace o organizaci

Společnost s ručením omezeným **RDK servis, s.r.o.** byla založena společenskou smlouvou dne 18.4.1994 ve znění změn a doplňků.

Společnost byla zapsána do obchodního rejstříku dne 9.5.1994 Obvodním soudem pro Prahu 1, v oddíle C, č.vložky 28838.

Předmětem podnikání podle společenské smlouvy a zápisu v obchodním rejstříku jsou činnosti podrobně v specifikované v Organizačním řádu (příloha č. 1). Tato příručka kvality se vztahuje na tyto činnosti společnosti:

- správa nemovitostí
- pronájem a podnájem nemovitostí
- výroba a rozvod tepla.

Společnost je zastoupena jednateli, z nichž jeden je současně ředitelem společnosti.

Organizačně je společnost rozčleněna na tyto čtyři útvary:

- Ekonomický útvar
- Útvar provozu domů a bytů
- Útvar provozu tepelného hospodářství
- Útvar provozních budov

Podrobnosti o organizačním uspořádání společnosti včetně schématu viz Organizační řád (příloha č. 1).

Sídlo organizace: Slaný, Kynského 126

Identifikační číslo: 4894833

DIČ: CZ48949833

1.4 Definice a zkratky

1.4.1 Definice pojmů

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 4 (celkem 55)

Pro účely této příručky platí (kromě dále uvedených) termíny a příslušné definice pojmů vycházející z ISO 9001:2016.

- **Zainteresaná strana:** osoba nebo organizace, která může mít vliv na určité rozhodnutí nebo činnost nebo jimi může být sama ovlivněna.
- **Riziko:** vliv nejistoty na cíle kvality.
- **Dokumentované informace:** informace, u kterých se požaduje, aby byly organizací řízeny a udržovány, včetně médií, na kterých jsou uloženy. V podmínkách naší organizace tento termín zahrnuje dokumenty a záznamy, a v textu dále mohou být použity tyto termíny jako rovnocenné.
- **Kontext organizace:** podnikatelské prostředí, tj. kombinace interních a externích faktorů a podmínek, které mohou mít vliv (pozitivní či negativní) na organizaci.
- **Produkt:** výstup, který je výsledkem činností, přičemž žádná z nich se nutně neprovádí na rozhraní mezi poskytovatelem a zákazníkem
- **Služba:** nehmotný výstup, který je výsledkem alespoň jedné činnosti nezbytně prováděné na rozhraní mezi poskytovatelem a zákazníkem

1.4.2 Zkratky

- IA - interní audit
- MK: manažer kvality
- SM – směrnice
- QMS - systém řízení kvality
- PV -porada vedení
- Ř - ředitel společnosti – jednatel
- EN vedoucí ekonomického útvaru
- VPDaB vedoucí útvaru domů a bytů a úseku provozních budov
- VPT vedoucí útvaru tepelného hospodářství
- ME metrolog
- PK příručka kvality

2. Odpovědnosti a pravomoci

Odpovědnost za vytvoření, dokumentování, zavedení a udržování systému managementu kvality má v prvé řadě management organizace. Odpovědnosti za jednotlivé procesy definované v rámci tohoto systému managementu kvality mají jednotliví vlastníci procesů,

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 5 (celkem 55)

určení v Tabulce procesů v kapitole 4 – čl. 4.3 Příručky. Jednotlivé dílčí odpovědnosti a pravomoci jsou dále stanoveny v navazující dokumentaci.

3. Popis činností

Popis procesů, souvisejících činností a způsob naplnění jednotlivých požadavků normy ISO 9001 je předmětem následujících článků této Příručky. Jejich členění pro přehlednost odpovídá číslování kapitol normy ISO 9001:2016 počínaje kapitolou 4.

4. KONTEXT ORGANIZACE

4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Organizace určila interní a externí aspekty, které jsou relevantní pro její účel a strategické zaměření, a ovlivňují její schopnost dosahovat zamýšleného výsledku v systému managementu kvality.

Přehled externích a interních aspektů je uveden v samostatném dokumentu – *registr zainteresovaných stran a interních a externích aspektů* (příloha č. 2).

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Organizace určila zainteresované strany, které jsou relevantní pro její QMS, a jejich oprávněné požadavky.

Jejich přehled je uveden v samostatném dokumentu – *registr zainteresovaných stran a interních a externích aspektů* (příloha č. 2).

4.3 Určení rozsahu systému managementu - DOKUMENTOVANÁ INFORMACE

Organizace určila hranice a aplikovatelnost svého QMS, aby vymezila jeho rozsah. Přitom zvážila:

- externí a interní aspekty;
- požadavky relevantních zainteresovaných stran;
- dodávané produkty.

Systém managementu kvality se týká celé organizace a všech jejích pracovišť a procesů v celém rozsahu. Zahrnuje všechny funkce a útvary zobrazené v organizační struktuře. Z ustanovení normy ISO 9001 je vyloučen článek normy 8.3. Návrh a vývoj.

Určení rozsahu z hlediska pracovišť:

- Sídlo organizace v Kynského 126, Slaný

Určení rozsahu z hlediska procesů:

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 6 (celkem 55)

V systému managementu kvality organizace byly identifikovány řídicí a realizační procesy a byla stanovena jejich vzájemná provázanost. Podrobnosti týkající se procesů a odpovědných pracovníků jsou dále uvedeny v Tabulce procesů a návazně v mapě procesů.

TABULKA PROCESŮ

PROCES	VSTUP	VÝSTUP	KRITERIUM	VLASTNÍK PROCESU A ČETNOST HODNOCENÍ
--------	-------	--------	-----------	--

ŘÍDICÍ PROCES

strategické plánování	situace na trhu	pozice na trhu	obrat -% zvýšení - snížení	Ředitel 1 x ročně
řízení zdrojů	finanční plán organizace plán školení	vyčleněné zdroje průběh školení	splnění plánu v % plnění plánu, úrazovost	Ředitel – 1 x ročně
monitoring	hodnocení zakázek Interní audity	plnění potřeb zákazníka - neshody	% plnění (úspěšnost) počet neshod	Ředitel – průběžně MK a IA - průběžně
přezkoumání managementu	požadavky normy 9001 politika kvality řízení neshod nápravná opatření preventivní opatření	Záznamy Stanovené cíle stanovená nápravná opatření a preventivní opatření	hodnocení cert. orgánem, plnění cílů účinnost, funkčnost	Ředitel – 1 x ročně

REALIZAČNÍ PROCES

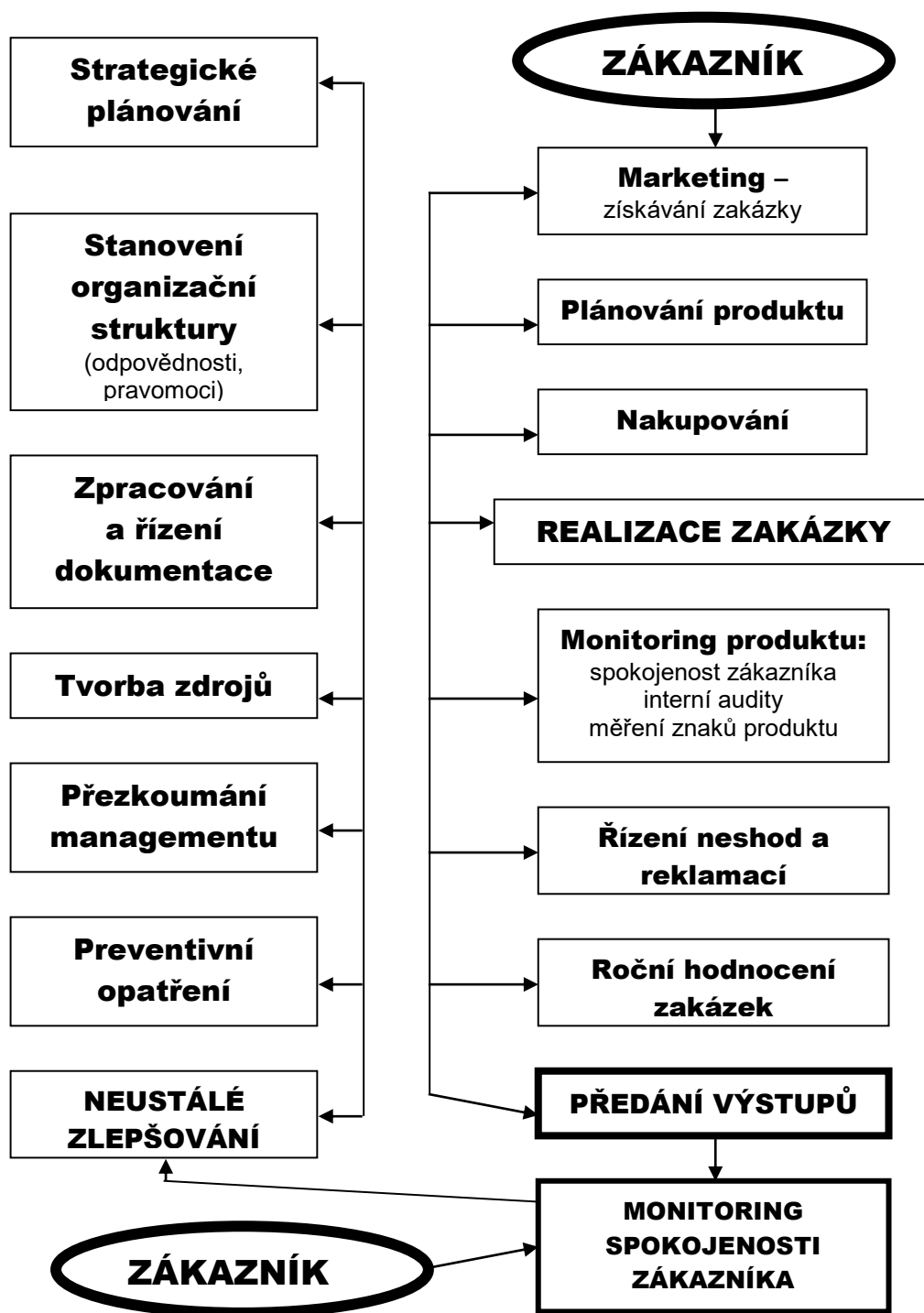
marketing	nabídky	zakázky, počet nových zákazníků	% úspěšných % navýšení	Ředitel – 1 x ročně
plánování produktu	požadavek zákazníka	SOD, objednávka	spokojenost zákazníka hodnocení v dotazníku	Ředitel – každá zakázka
nakupování	výběr dodavatelů, kalkulace	nákup vstupů	kvalita, cena, spolehlivost	Ředitel – průběžně
Měření produktu	Kontrola produktu	zjištěné vady	počet	Ředitel – průběžně
Hodnocení zakázek	Realizované zakázky	úspěšnost z hlediska kvality, termínů reklamace	% úspěšných počet reklamací	Ředitel – průběžně

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 7 (celkem 55)

MAPA PROCESŮ

ŘÍDÍCÍ PROCES Činnosti	REALIZAČNÍ PROCES
----------------------------------	--------------------------

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 8 (celkem 55)



4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

Pro jednotlivé procesy jsou vedením identifikována kritéria a určeni odpovědní pracovníci. Jsou specifikovány postupy, je monitorována a měřena jejich efektivita. Zabezpečení dostupnosti naplánovaných zdrojů je v odpovědnosti vedení organizace, vč. zabezpečení dostupnosti potřebných

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 9 (celkem 55)

informací. Systém managementu kvality má rovněž vytvořeny mechanismy na analyzování výsledků měření a monitorování procesů. Výsledky z těchto analýz slouží vedení organizace pro rozhodování o těchto procesech a pro uplatňování závazku trvalého zlepšování.

Řízení kvality procesů zahrnuje následně tři fáze:

plánování procesů
řízení procesů
zlepšování procesů

Plánování procesů:

Plánování je etapou, kterou významně ovlivňuje vedení. Každý obchodní případ musí být plánován jak po stránce věcného obsahu, tak i stanovením časového omezení.

Organizace v rámci plánování určuje:

- požadované vstupy a očekávané výstupy z procesů;
- posloupnost a vzájemné působení procesů;
- kritéria, metody, včetně měření, a příslušné ukazatele výkonosti potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení procesů;
- potřebné zdroje;
- přidělení odpovědností a pravomocí;
- rizika a příležitosti včetně vhodných opatření pro jejich řešení;
- metody pro monitorování, pro měření a, je-li to vhodné, pro hodnocení procesů a podle potřeby pro změny procesů, aby se zajistilo, že budou dosahovat zamýšlených výsledků;
- příležitosti pro zlepšování procesů a systému managementu kvality.

Řízení procesů:

- představuje výkon pravomocí a stanovení odpovědností na všech úrovních řízení (určeno pomocí mapy procesů a navazující dokumentací – směrnice, postupy);
- realizaci vstupů a výstupů z procesů, cílů kvality – mapa procesů
- vybudování systému měření a monitorování procesů – přehled procesů
- realizaci procesů včetně regulace
- zajištění zpětné vazby - informace sloužící po kontrole procesů pro přezkoumání fungování procesů a zároveň jako informace pro zlepšování.

Zlepšování procesů:

Příručkou kvality a navazujícími postupy jsou stanoveny odpovědnosti za zlepšování kvality a vytvořen postup pro zlepšování kvality.

5. Vůdčí role

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 10 (celkem 55)

5.1 Vůdčí role a závazek

5.1.1 Vedení a závazek pro systém managementu kvality

Vedení organizace prokazuje svou vůdčí úlohu a závazek s ohledem na QMS:

- přijetím odpovědnosti za efektivnost QMS;
- stanovením politiky kvality;
- stanovením cílů kvality – plánování cílů na každý rok a jejich průběžná kontrola poradou vedení;
- zajištěním, že politika kvality je v rámci organizace sdělována, chápána a aplikována;
- zajištěním integrace požadavků na QMS do organizačních procesů;
- propagováním povědomí o procesním přístupu;
- zajištěním, že jsou k dispozici zdroje potřebné pro QMS;
- komunikováním o důležitosti efektivního managementu kvality a dosažením shody s požadavky na QMS;
- zajištěním toho, že QMS dosahuje svých zamýšlených výsledků;
- zapojením, nasměrováním a podporováním osob, aby přispívaly k efektivnosti QMS;
- propagováním neustálého zlepšování;
- podporováním ostatních relevantních manažerských rolí k prokázání vůdčí úlohy v oblastech, za které odpovídají.

Odpovědnost, pravomoci a vzájemné vztahy všech pracovníků organizace, kteří řídí, provádějí a ověřují činnosti ovlivňující kvalitu, jsou uvedeny v Organizačním řádu (příloha č. 1).

Společnost jasně vymezila povinnosti a závazky členů vedení, odpovědnosti a pravomoci pracovníků v systému managementu kvality a zapojení všech do zlepšování kvality procesů a služeb. Organizace společnosti, způsob zjišťování a poskytování zdrojů pro fungování systému managementu kvality, způsob stanovení politiky a cílů kvality, obsah přezkoumávání vhodnosti a účinnosti systému kvality jsou významné aktivity vrcholového vedení. Proto jsou stanoveny v písemné formě v následujících kapitolách.

5.1.2 Zaměření na zákazníka

Naplnění závazku zaměření na zákazníka sleduje vedení společnosti již při uzavírání smlouvy. Pohovory se zákazníkem a jeho vyjádření ke smlouvě a průběhu služeb je zaznamenáno ve smluvních ujednáních, v korespondenci, záznamech týkajících se smluvních ujednání a zejména při trvalém styku se zákazníkem při provádění služby zákazníkovi.

Zákazník je základním klíčem k prosperitě organizace. Politikou organizace je udržet stávající zákazníky a získat nové, proto všichni zodpovědní pracovníci zajišťují, aby potřeby a očekávání zákazníka byly stanoveny, převedeny na požadavky a plněny k plné spokojenosti zákazníka. V praxi to znamená neustálé vyhodnocování a přehodnocování informací od

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 11 (celkem 55)

zákazníků a od ostatních zainteresovaných stran, včetně požadavků obecně závazných právních předpisů a norem.

Pro splnění potřeb a očekávání těchto zainteresovaných stran je věnována pozornost především:

- identifikaci potřeb zákazníka;
- zjišťování a řešení rizik a příležitostí, které mohou ovlivnit shodu produktů a schopnost zvýšit spokojenost zákazníka;
- zaměřením na trvalé poskytování produktů, které splňují požadavky zákazníka a aplikovatelné požadavky zákonů a předpisů;
- zaměřením na zvyšování spokojenosti zákazníka.

Komunikace se zákazníkem je důsledně uplatňovaná v celém procesu přípravy a realizace zakázky.

Vedení organizace uplatňuje a zajišťuje aktivity směrem k zákazníkům s cílem zajistit konkurenceschopnost na trhu, zjistit předpokládané požadavky zákazníků a zpětnou vazbu od zákazníka.

Zajištění a odpovědnost za marketingové činnosti v organizaci má ředitel organizace.

Pro naplnění všeobecných úkolů marketingu se provádí:

- aktivní navazování kontaktů s vytipovanými zákazníky
- představování organizace RDK Servis s.r.o. prostřednictvím internetu
- zpracování a předávání referencí o významných zakázkách
- zajišťování vhodných propagačních a informačních materiálů

Získání zpětné vazby od zákazníků je zajištěno z připomínek v jednoduchých záznamech – Referenčních listech zpravidla po skončení zakázky.

V případě zjištění významných informací pro zlepšení činnosti organizace nebo na základě reklamace v rámci monitoringu spokojenosti zákazníků může podat každý pracovník návrh na preventivní opatření v oblasti kvality.

5.2 Politika kvality

Politika kvality je strategickým dokumentem, který směřuje k střednědobému naplňování jeho vizí na období min. 1 roku. Vyjadřuje zásadní pravidla řízení kvality. Je závazná pro všechny pracovníky a určuje jejich chování při realizaci všech procesů, které mají vliv na výslednou kvalitu produkce. Je vytvářena v souladu se situací na trhu prací v oboru provádění staveb a při jakýchkoliv nových koncepčních záměrech organizace.

Politiku kvality a Cíle kvality vydává ředitel - jednatel organizace. - DOKUMENTOVANÁ INFORMACE

Politika je vedením organizace rozpracována do měřitelných cílů (plánů) kvality pro kalendářní rok vč. stanovení odpovědností za jejich plnění.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 12 (celkem 55)

Pracovníci jsou s politikou a cíli kvality a jejich plněním seznamováni v rámci školení o systému kvality nebo na pracovních poradách. O seznámení jsou vedeny záznamy. Politika kvality je dostupná relevantním zainteresovaným stranám, pokud je to vhodné.

Platnost, vhodnost a aktuálnost Politiky kvality hodnotí vedení organizace min. 1x ročně v rámci přezkoumání QMS vedením.

Text politiky kvality je uveden formou samostatného dokumentu (Politika kvality).

5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci

Pro efektivní a účinný management definuje vedení organizace funkce a jejich vzájemné vztahy, včetně jejich povinností a pravomocí. Organizační schéma stanovené jednatelem znázorňuje organizaci řídicích struktur organizace. Odpovědnosti a pravomoci jsou stanoveny Příručkou kvality, Organizačním řádem.

V organizaci je určen manažer kvality, který má pravomoci k řízení, monitorování, hodnocení a koordinování procesů systému managementu kvality. Odpovídá za vedení a udržování QMS dle normy ISO 9001:2016. Odpovídá za aktuálnost Příručky kvality. Připravuje a shromažďuje dílčí podklady pro zprávu pro pravidelné roční přezkoumání systému managementu kvality.

Má následující pravomoci a odpovědnosti:

- vytvoření, zavedení, udržování a neustálé rozvíjení systému managementu
- zpracování zpráv o fungování, efektivnosti systému managementu kvality a o potřebách k jeho zlepšování
- neustálé zajišťování propagace a podpory povědomí o potřebách a požadavcích zákazníků v celé organizaci
- je styčným pracovníkem v oblasti kvality s externími organizacemi a pracovníky, spolu s interním auditorem zabezpečuje interní prověrky QMS
- připravuje veškeré podklady k pravidelnému přezkoumávání systému managementu kvality
- účast na poradách vedení organizace

Vedení společnosti je poradním orgánem ředitele, tvoří jej kromě ředitele:

- vedoucí ekonomického útvaru
- vedoucí útvaru provozu domů a bytů a úseku provozních budov
- vedoucí útvaru provozu tepelného hospodářství.

6. Plánování

Plánování QMS je v organizaci zajištěno jednotným systémem plánování, který vychází z plánování jednotlivých procesů. Ve stávajících podmínkách organizace dále probíhá operativní plánování, které vyplývá ze skladby a požadavků zákazníků. Součástí plánování je i definování zdrojů nezbytných k zajištění splnění Cílů kvality (personální, finanční, materiálové aj.).

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 13 (celkem 55)

Zvyšující se požadavky zákazníků, ale i síla a vliv konkurenčního prostředí ovlivňují vedení organizace natolik, že vedou k jednoznačnému závěru – nezbytnosti neustálého zlepšování systému managementu kvality, který umožňuje řadu způsobů k dosažení tohoto hlavního smyslu celého systému – audity, analýzy činnosti, zlepšování infrastruktury, monitoring spokojenosti zákazníka, hodnocení dodavatelů, zvyšování kvalifikace apod.

Jednou z nejdůležitějších částí rozvoje systému managementu kvality je rozvoj zdrojů. Jedná se např. o systematické seznamování pracovníků organizace se stanovenými cíly za účelem jejich plného zapojení do všech činností a řešení. Dále sem patří vytváření prostředí pro iniciativní přístup k realizaci stanovených cílů vhodnou motivací a osobní zainteresování všech pracovníků postupným zvyšováním jejich odborných znalostí a profesních dovedností.

Jako hlavní vstupy pro efektivní a účinné plánování organizace jsou zejména tyto činnosti:

- Strategie a stanovení cílů organizace. Odpovídá ředitel organizace.
- Stanovení potřeb a očekávání zákazníků a jiných zainteresovaných stran. Odpovídá ředitel organizace.
- Hodnocení plnění zákonných požadavků a předpisů
- Ponaučení získaná z dřívějších zkušeností. Odpovídá ředitel
- Zjištěné příležitosti ke zlepšování a patřičné údaje pro posuzování a snižování rizik. Odpovídá ředitel.

6.1 Opatření zaměřená na rizika a příležitosti

Při plánování QMS organizace bere v úvahu externí a interní aspekty a požadavky zainteresovaných stran, na základě nichž určuje rizika a příležitosti, které je potřeba řešit, aby se:

- zajistilo, že QMS může dosáhnout svého zamýšleného výsledku (výsledků);
- zabránilo nežádoucím účinkům nebo jejich snížení;
- dosáhlo neustálého zlepšování.

Základní postup analýzy rizik a jeho hodnocení je uveden dále.

6.1.1 Proces analýzy rizika

Analýza rizik s ohledem na shodu produktu a celého QMS je týmová činnost určených pracovníků na základě rozhodnutí vedení organizace. Vlastní analýza probíhá v následujících krocích:

Stanovení rozsahu analýzy:

- důvody (cíle, kritéria úspěšnosti),
- definice systému (popis, rozhraní, informační toky, provozní podmínky...),
- zdroje informací (právní, normativní, organizační, lidské...),

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 14 (celkem 55)

- předpoklady a omezení,
- požadované výstupy a rozhodnutí (kompetence).

Identifikace nebezpečí a počáteční vyhodnocení následků:

Zde se vychází z předcházejících zkušeností s podobnými problémy. Na základě výsledků se volí z následujících postupů:

- zavedení nápravných opatření,
- ukončení analýzy,
- pokračování odhadem rizika.

Odhad rizika:

Pro hodnocení významu zainteresované strany používáme následující metodiku, a to kombinaci následujících kritérií K1, K2, K3 a K4:

K 1 = velikost zainteresované strany

- 1 - Malá
- 2 - Střední
- 3 - Velká
- 4 - Zvlášť velká

K 2 = požadavek právního či jiného předpisu týkající se zainteresované strany

- 1 – Je stanoven
- 2 – Není stanoven

K 3 = míra vlivu zájmů a potřeb zainteresované strany na organizaci

- 1 - Malý
- 2 - Střední
- 3 - Významný

K4 = míra vlivu organizace na zájmy a potřeby zainteresované strany

- 1 - Malý
- 2 - Střední
- 3 - Významný

$$Mr = K1 \times K2 \times K3 \times K4$$

Při vyplnění takové tabulky nejen identifikujeme zainteresované strany, ale současně realizujeme zjednodušenou analýzu rizik.

Významnost zainteresované strany:

- Do 15 = Nevýznamná zainteresovaná strana, nízké riziko, nejsou třeba žádná opatření
- Nad 15 = Významná zainteresovaná strana, je třeba zvážit opatření, měřítko (ukazatel) pro monitoring

(viz. příloha č.2 Registr zainteresovaných stran a interních a externích aspektů).

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 15 (celkem 55)

6.1.2 Opatření pro řešení těchto rizik a příležitostí

V závislosti na výstupu z analýzy rizika dle odst. 6.1.1 organizace musí naplánovat a implementovat opatření pro řešení rizik do procesů QMS. Opatření přijatá pro řešení rizik a příležitostí musí být přitom úměrná potenciálnímu dopadu na shodu produktů.

Cílem je poznaná počáteční rizika eliminovat, nebo snížit na úroveň zbytkového (akceptovatelného) rizika.

Není možné a mnohdy ani vhodné vyloučit všechna rizika. Rizika se také mění s časem, proto analýza rizik není jednorázová činnost, ale kontinuální proces.

Příklady možnosti řešení rizik a příležitostí:

- vyhnout se rizikům
- přijmout riziko, aby se využila příležitost
- odstranit zdroj rizika
- změnit pravděpodobnost nebo následky
- sdílet riziko
- zachovat riziko odpovědným rozhodnutím

Opatření ke snížení rizik jsou vždy spojena s náklady, proto rozhodování o přijetí konkrétního opatření vychází z porovnání nákladů na krytí ztrát s náklady na zavedení příslušných opatření.

Rizika, která nemohou být eliminována, jsou v závislosti na finančních možnostech organizace buď ponechána ve zbytkových rizicích a firma je vědomě nese, nebo mohou být přenesena (např. pojištěním).

[Norma nepožaduje formální metodu pro řízení rizik nebo dokumentovaný proces řízení rizik.](#)

6.2 Cíle kvality a plánování k jejich dosažení

Organizace stanovuje pro příslušné funkce, úrovně a procesy cíle kvality, které jsou:

- konzistentní s politikou kvality;
- měřitelné;
- relevantní pro shodu produktů a zvýšení spokojenosti zákazníka;
- monitorovány;
- sdělovány;
- aktualizovány, pokud je to potřeba.

Cíle kvality – DOKUMENTOVANÁ INFORMACE jsou vždy rozpracovány podrobně a zohledňují současné a budoucí potřeby společnosti a trhu.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 16 (celkem 55)

Při plánování, jak dosáhnout svých cílů kvality, je určeno:

- co se bude dělat;
- jaké zdroje budou požadovány;
- kdo bude odpovědný;
- kdy to bude ukončeno

MK – ředitel organizace z cílů vypracovává konečný návrh cílů kvality na následující období.

Ke kontrole plnění cílů kvality je oprávněn MK. Cíle kvality se přezkoumávají a hodnotí jedenkrát za rok vedením organizace.

Plnění cílů kvality je dále podkladem pro přezkoumání QMS vedením.

6.3 Plánování změn

Tam, kde organizace identifikuje potřebu změny QMS, provádí se změna plánovaným a systematickým způsobem. Organizace vždy zvažuje:

- účel změny a všechny možné následky;
- integritu QMS;
- dostupnost zdrojů;
- rozdělení nebo přerozdělení odpovědností a pravomocí.

Plánovaná změna je vždy projednávána radou vedení a následně jsou stanoveny jednotlivé etapy změny včetně odpovědností, termínů, dílčích úkolů.

7. Podpora

7.1 Zdroje

7.1.1 Obecně

Vedení organizace identifikuje a zajišťuje zdroje pro naplnění strategie a cílů v oblasti QMS a jeho dalšího zlepšování a zvyšování spokojenosti zákazníků jako základního prostředku pro udržení a rozvoj organizace.

Společnost zajišťuje odpovídající zdroje:

- Finanční (včetně zdrojů na rozvoj společnosti)
- Materiální (hmotné vybavení, infrastruktura společnosti, pracovní prostředí)
- Lidské (kvalifikovaní a zainteresovaní pracovníci disponující nezbytnými dokumentovanými postupy)

Tyto zdroje jsou nezbytné pro zvyšování spokojenosti zákazníka plněním jeho požadavků a k tomu potřebné udržování a zlepšování systému managementu kvality.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 17 (celkem 55)

Ředitel společnosti ve spolupráci s členy vedení odpovídá za stanovení, včasné zajištění a za účelné využití potřebných zdrojů pro zabezpečení všech činností společnosti a zajištění spokojenosti zákazníka.

Finanční zdroje společnosti jsou plánovány ročně a řízeny ekonomickým útvarem (viz odpovědnost v Organizačním řádu). Řízení finančních zdrojů probíhá podle příslušného okruhu obecně platných zákonů a předpisů (o účetnictví, daňových apod.).

Řízení finančních zdrojů je součástí systému managementu kvality zejména tam, kde QMS využívá některá ekonomická sledování a výsledky v oblasti měření výkonnosti procesů.

Řízení lidských a materiálních zdrojů (infrastruktury) je uvedeno v následujících kapitolách.

Podkladem pro kvalifikaci a kvantifikaci zdrojů v rámci ročního plánování je výsledná zpráva pro přezkoumání QMS a další informace ekonomické povahy. Na základě těchto podkladů je identifikována potřeba zdrojů a možnost jejich naplnění.

7.1.2 Lidé

Zaměstnanci společnosti zastávají svá funkční místa na základě své kompetence dané dosaženou úrovní vzdělání, praxe a podle potřeby průběžným doplňováním vědomostí a dovedností ve formě školení a kursů.

Výchova a vzdělání zaměstnanců společnosti je zaměřena zejména na:

- trvalé zvyšování kvalifikace a systematické doplňování profesních znalostí (sledování nových trendů, vývoje legislativy apod., účast na odborných setkáních, konferencích, seminářích apod.) – aktuálně podle potřeby a nabídky (případný doklad o účasti konkrétního pracovníka je evidován v rámci personální agendy)
- zajišťování souladu mezi požadovanou a skutečnou kvalifikací (v případě potřeby) – individuální vzdělávání (na základě návrhu vedoucího útvaru a schválení ředitele – případný doklad o dokončení vzdělání je evidován v rámci personální agendy)
- periodická školení požadovaná zvláštními předpisy (např. BOZP, PO, řidiči služebních vozidel – zajišťuje centrálně sekretariát ředitele – kde jsou také evidovány doklady o absolvování těchto školení (prezenční listiny)
- speciální školení některých techniků (např. topičské osvědčení, svářečské průkazy apod.) – sledují a zajišťují vedoucí útvarů, kteří také evidují doklady o těchto absolvovaných školeních, kurzech).

Doklady o absolvování školení (kurzů apod.) jsou záznamy o školení, osvědčení a prezenční listiny.

Rámcově jsou školení plánována v uvedené struktuře v Plánu vzdělávání, který zpracuje na kalendářní rok manažer kvality nebo jím pověřený pracovník na základě podkladů od vedoucích útvarů, kteří odpovídají za sledování termínů platnosti různých kvalifikačních dokladů odborných pracovníků a zajištění potřebných školení pro obnovení nebo doplnění kvalifikačních dokladů.

Za organizaci ostatních typů školení odpovídá ředitelem společnosti pověřený pracovník.

Efektivnost jednotlivých typů vzdělávání (kurzů, školení apod.) je hodnocena průběžně v rámci porad vedení.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 18 (celkem 55)

Plán vzdělávání je projednáván a schvalován v rámci jednání valné hromady o přezkoumání QMS.

Odborná způsobilost a výcvik

Společnost určuje nezbytnou odbornou způsobilost zaměstnanců, kteří ovlivňují kvalitu služby, poskytuje jim potřebný výcvik (vzdělávání, školení), zajišťuje, aby si její zaměstnanci byli vědomi závažnosti a důležitosti svých činností a toho jak přispívají k dosažení cílů kvality.

Kvalifikační požadavky na zaměstnance (hlavní funkce) jsou stanoveny v příloze č. 2 Organizačního řádu.

Výběr nových pracovníků provádí vedení na základě požadavků, které si stanovilo. Přijímání nových zaměstnanců je v kompetenci ředitele.

Od přijetí pracovníka do pracovního poměru je v personální agendě vedena jeho osobní složka, jejíž součástí jsou i kopie dokladů o dosažené kvalifikaci a absolvovaných školeních. Způsobilost odborných zaměstnanců je udržována pravidelným školením dle profesí tam, kde je to vyžadováno.

Vedení společnosti zajišťuje přípravu pracovníků podle Plánu vzdělávání.

Společnost pro svou činnost disponuje potřebnými živnostenskými listy a speciálními oprávněními (licence na výrobu a rozvod tepla).

Společnost zaměstnává pracovníky s odbornou způsobilostí k těmto činnostem:

- topičské osvědčení pro obsluhu kotelen
- svářečský průkaz
- řidičský průkaz

Personální obsazení společnosti je v kompetenci ředitele společnosti, který rozhoduje o přijetí či propuštění zaměstnanců (viz. Organizační řád). Ředitel současně stanovuje požadavky na kvalifikační úroveň nově přijímaného zaměstnance. Základní kvalifikační požadavky společnosti pro jednotlivé funkce jsou uvedeny v příloze č. 1 Organizačního řádu.

Seznámení s pracovním prostředím

Príslušný nadřízený zodpovídá za to, že nový pracovník bude při nástupu seznámen:

- s náplní své práce,
- se svým pracovištěm a nejbližšími spolupracovníky,
- se současným postavením společnosti a jejími cíli,
- s pracovním a organizačním řádem a principy běžného chodu společnosti, s dokumentací systému managementu kvality společnosti v rozsahu přiměřeném jeho pracovnímu zařazení
- s pravidly odměňování ve společnosti a se sociálními službami (stravování, rekreace),
- s předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a s požárními předpisy

Seznámení s těmito informacemi a normami společnosti potvrdí zaměstnanec písemně a doklad o tom bude součástí jeho osobního spisu.

Pracovní kázeň

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 19 (celkem 55)

Povinnosti zaměstnavatele

Zaměstnavatel je povinen pečovat o vytváření a rozvíjení pracovněprávních vztahů v souladu se zákoníkem práce, ostatními právními předpisy a s pravidly slušnosti a občanského soužití. Ode dne, kdy vznikl pracovní poměr, je zaměstnavatel povinen zejména přidělovat zaměstnanci práci podle pracovní smlouvy, poskytovat mu za vykonanou práci mzdu a vytvářet podmínky pro úspěšné plnění pracovních úkolů i dodržovat ostatní pracovní podmínky stanovené právními předpisy a pracovní smlouvou.

Povinnosti zaměstnanců

Ode dne, kdy vznikl pracovní poměr, až do jeho skončení je zaměstnanec povinen podle pokynů nadřízených konat práce podle pracovní smlouvy ve stanovené pracovní době a dodržovat pracovní kázeň.

Zaměstnanec může se souhlasem ředitele společnosti RDK servis s.r.o., uzavřít vedlejší pracovní poměr nebo dohodu o pracích konaných mimo pracovní poměr u jiného zaměstnavatele s výjimkou toho, který je vůči zaměstnavateli v postavení zákazníka, a jednali se o pracovní činnosti související s obchodními činnostmi.

Jako vedlejší pracovní poměr se neposuzuje pracovní poměr sjednaný se zaměstnancem na dobu, kdy čerpá dovolenou.

Základní povinnosti zaměstnanců jsou stanoveny v § 73 zákoníku práce. Kromě toho je povinností zaměstnance zejména:

- dodržovat vnitřní předpisy, předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a ostatní obecně závazné předpisy související s výkonem jeho práce,
- pracovat svědomitě a iniciativně, řádně a v rozsahu svých práv a povinností samostatně podle svých sil, znalostí a schopností, plnit pokyny nadřízených, dodržovat zásady spolupráce a dobrého soužití s ostatními zaměstnanci,
- průběžně prohlubovat svojí kvalifikaci k výkonu sjednané práce a za tím účelem se zúčastnit školení a studia při zaměstnání k prohloubení kvalifikace a podrobovat se předepsanému ověřování způsobilosti k vykonávané práci,
- dodržovat a plně využívat pracovní dobu, příchod a odchod a každé vzdálení se z pracoviště v průběhu pracovní doby oznámit nadřízenému a vyznačit v evidenci docházky předepsaným způsobem,
- střežit a ochraňovat hospodářské, služební a státní tajemství a zachovávat mlčenlivost ve věcech, které v obecném zájmu zúčastněných organizací nebo osob vyžadují, aby byly zachovány v tajnosti. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru, pokud nedošlo ke zproštění této povinnosti předepsaným způsobem,
- dodržovat předpisy a pokyny týkající se zajištění bezpečnosti provozních budov zaměstnavatele nebo najatých prostor, ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením a zneužitím a dbát o jeho nejúčelnější využití. Dodržovat zásady účelného a řádného hospodaření s finančními prostředky zaměstnavatele, nejednat v rozporu s jeho oprávněnými zájmy,
- nepožívat alkoholické nápoje a neužívat jiné omamné prostředky v pracovní době a v pracovní době i mimo pracoviště, nenastupovat pod jejich vlivem do práce,
- dodržovat zákaz kouření na pracovišti, kde je to zakázáno,
- odkládat své svršky a osobní předměty, které obvykle nosí do práce, do určených prostor, což jsou stoly a skříně. Zaměstnanec je povinen tyto pracovní stoly a

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 20 (celkem 55)

skříň zamykat a v případě, že se vzdálí z pracoviště, neponechávat klíče v zámku dveří,

- počínat si při své práci i jiné činnosti u zaměstnavatele tak, aby nezpůsobil vznik požáru. Dodržovat předpisy a pokyny k zajištění požární ochrany a zúčastnit se školení požární ochrany a v případě potřeby aktivně pomáhat při zdolávání požáru,
- ohlašovat účetní neprodleně změny v osobních poměrech (např. sňatek, rozvod, narození nebo úmrtí člena rodiny, změna bydliště), zahájení trestního řízení pro podezření z trestné činnosti spáchané při plnění pracovních povinností, jiné údaje důležité pro pracovní hodnocení (např. dokončení vzdělání) a jiné okolnosti, které mají význam pro dávky nemocenského pojištění, poskytování rodičovského příspěvku a daň z příjmu,
- všichni zaměstnanci – muži i ženy jsou povinni vykonávat práci v řádném oděvu.

Vedoucí pracovníci společnosti a mistři jsou kromě toho povinni zejména:

- řídit, kontrolovat a co nejlépe organizovat práci v jim svěřených útvarech, dodržovat ustanovení pracovních předpisů, pracovního řádu a ostatních interních směrnic, seznamovat zaměstnance se změnami těchto předpisů, zajišťovat zaměstnancům potřebné pomůcky,
- dbát o soustavné prohlubování kvalifikace podřízených zaměstnanců
- v zájmu zvyšování produktivity práce nejlépe organizovat práci a dbát, aby práce odpovídala hospodářským a technickým možnostem v souladu s technicko-ekonomickým rozvojem,
- zabezpečovat přijetí včasných a účinných opatření zaměstnavatele

Evidence docházky

Na základě „Výkazu z docházky“ se zpracovává na konci každého měsíce „Mzdová výčetka“. K výkazu docházky se přikládají dovolenky podepsané vedoucím příslušného útvaru. Při onemocnění je pracovník povinen zabezpečit urychlené doručení potvrzení o pracovní neschopnosti účetní.

Pracovní cesty a náhrady výdajů

Vysílání na pracovní cesty

Na pracovní cestu vysílá zaměstnance zaměstnavatel. Má přitom povinnost určit i podmínky cesty. Mezi tyto podmínky patří především určení místa nástupu pracovní cesty (může být stanoveno odchylně od místa pravidelného pracoviště), místo výkonu práce, dobu trvání, způsob dopravy a ukončení pracovní cesty. Přitom přihlíží k oprávněným zájmům zaměstnance. Znamená to, že o uskutečnění pracovní cesty rozhoduje a její podmínky stanovuje ředitel společnosti.

Náhrady při pracovních cestách

Poskytování náhrad při pracovních cestách je upraveno zák. č. 119/92 Sb. o cestovních náhradách v platném znění.

Doprava při pracovních cestách

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 21 (celkem 55)

Při pracovních cestách se zaměstnanci s přihlédnutím ke konkrétním podmínkám přepravují co nejhospodárnějším způsobem. O způsobu dopravy, stejně jako o ostatních podmínkách pracovní cesty rozhoduje na návrh zaměstnance ředitel společnosti. Při dopravě osobním automobilem je možné použít vlastní vozidlo zaměstnance nebo přidělený služební vůz.

Zahraniční pracovní cesty

Vyslání pracovníka na zahraniční pracovní cestu je v kompetenci ředitele společnosti.

Náhrada výdajů při těchto cestách se řídí Zák. č. 119/92 Sb., o cestovních náhradách. O poskytnutí náhrad nad limity stanovené tímto zákonem (tzn. hrazené ze zisku) může ve výjimečných případech rozhodnout pouze vedení společnosti.

Každý pracovník vyslaný na zahraniční pracovní cestu musí být pro tuto příležitost zdravotně pojištěn. Pojištění hradí společnost, administrativní náležitosti vyřizuje u pojišťovny odborný administrativně hospodářský pracovník.

O průběhu a výsledku pracovní cesty zaměstnanec předkládá stručnou cestovní zprávu spolu s vyúčtováním.

BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ

Povinnosti zaměstnavatele a povinnosti a práva zaměstnanců v této oblasti se řídí ustanoveními § 132 a § 135 Zákoníku práce.

Za plnění úkolů v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci odpovídají řídicí pracovníci společnosti rozsahu svých funkcí (dle Organizačního řádu) vyplývajících pro ně ze zákoníku práce, předpisů o bezpečnosti při práci. Dále odpovídají za proškolení všech svých podřízených zaměstnanců z předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci nejméně jedenkrát ročně, THP 1x za 3 roky, za proškolení nových zaměstnanců před jejich nástupem do zaměstnání a v jejím průběhu podle příslušných předpisů a ve stanovených lhůtách.

Řídicí pracovníci jsou povinni zejména:

- seznámit zaměstnance před přidělením práce nebo při změně práce a pracovních postupů s příslušnými bezpečnostními předpisy včetně předpisů o požární ochraně a soustavně vyžadovat a kontrolovat jejich znalost a dodržování,
- zajistit okamžité sepsání o každém pracovním úrazu, vyšetření jeho příčin a provedení opatření k odstranění důvodů úrazu. U pracovních úrazů, které podléhají registraci podle vyhlášky č. 110/1975 Sb., zajistit včasné odeslání příslušným orgánům,
- z okruhu vedoucích pracovníků, kteří jsou oprávněni dát podle § 135 odst. 4 písm. g) zák. práce zaměstnancům pokyn, aby se podrobili vyšetření na alkohol v krvi, to jsou vedoucí útvarů a mistři.

Zaměstnanci jsou zejména povinni:

- dodržovat právní předpisy a pokyny k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, zásady bezpečného chování a příslušné pracovní předpisy,
- pohybovat se v prostorách vymezených pro práci jen ve vykázaných prostorách a – pokud to není nezbytně nutné pro plnění pracovních úkolů nebo s ohledem na mimořádné situace – nevstupovat na jiná pracoviště a nezdržovat se v prostorách, kde pro ně platí zákaz vstupu
- účastnit se všech druhů a forem školení, které organizuje zaměstnavatel na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a podrobit se zkouškám i lékařským prohlídkám podle platných předpisů,
- používat při práci osobní ochranné prostředky a ochranná zařízení,

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 22 (celkem 55)

- všechny úrazy, včetně drobných poranění, ihned hlásit svému bezprostředně nadřízenému,
- podrobit se vyšetření, které provádí pověřený zaměstnanec nebo příslušný zdravotnický orgán, za účelem zjištění, zda zaměstnanec není pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků,
- dodržovat protipožární předpisy a pokyny zaměstnavatele, zákazy kouření a zacházení s otevřeným ohněm v místech, kde je nebezpečí požáru

Preventivní zdravotní péče

V souladu s ustanovení zákona č.258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví (a v souladu se zákoníkem práce (§ 132a, § 133 a § 134) zajišťuje společnost preventivní zdravotní péči pro své zaměstnance u tohoto smluvního zdravotnického zařízení (smluvního lékaře se soukromou praxí):

MUDr. Šárka Koumarová

Čechova 987, 274 01 Slaný

IČO 46416684

Toto smluvní zdravotnické zařízení zajišťuje zejména:

- vstupní, výstupní a preventivní lékařské prohlídky hodnotící zdravotní způsobilost zaměstnanců vykonávat konkrétní práce, hodnocení případného pracovního rizika,
- aplikace očkovacích látek,
- prohlídku provozů i ostatních prostor na závodě,
- rozborů pracovní neschopnosti a úrazovosti,
- zdravotní výchovu zaměstnanců

a další činnosti dle „Smlouvy o provádění výkonů zdravotní preventivní péče“ uzavřené mezi MUDr. Šárkou Koumarovou a společností RDK servis, s.r.o.

Smlouva obsahuje vedle podmínek pro provádění a fakturaci zdravotní péče i ceník jednotlivých výkonů.

Zaměstnanci jsou povinni se podrobovat preventivním lékařským prohlídkám.

ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Zaměstnavatel, tj. společnost a zaměstnanci jsou povinni příp. škodám na majetku předcházet. Společnost musí zajišťovat takové pracovní podmínky, aby pracovníci mohli své úkoly plnit bez ohrožení zdraví a majetku. Jsou-li zjištěny závady, je vedení společnosti povinno učinit opatření k jejich odstranění. Příslušní nadřízení jsou povinni kontrolovat, zda zaměstnanci plní své úkoly tak, aby ke škodám nedocházelo.

Zaměstnanec je povinen si počínat tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví a majetku ani k obohacení na úkor společnosti. Zejména je povinen respektovat opatření k ostraze pracovišť a zásady požární prevence. Hrozí-li vznik škody, je zaměstnanec povinen na to upozornit příslušného nadřízeného.

Odpovědnost zaměstnance za škodu

Zákoník práce vymezuje několik druhů odpovědnosti zaměstnance za škodu. Jde o obecnou odpovědnost (§172), tj. odpovědnost za škodu, kterou způsobil zaměstnanec zaviněným porušením povinností při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s ním, odpovědnost za nesplnění povinnosti k odvrácení škody (§175), tj. případ, kdy zaměstnanec vědomě ani na hrozící škodu neupozorní ani proti ní nezakročí, odpovědnost za schodek na svěřených hodnotách (§176 a §177) a odpovědnost za ztrátu svěřených předmětů (§178). Dále

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 23 (celkem 55)

rozdělí podle způsobu zavinění škodu způsobenou z nedbalosti a škodu způsobenou úmyslně.

Každý škodní případ je příslušný nadřízený povinen bez zbytečného odkladu ohlásit řediteli společnosti a současně navrhnout způsob jeho likvidace včetně konkrétního návrhu řešení odpovědnosti zaměstnance za vzniklou škodu. Ředitel společnosti předá každý případ k projednání škodní komisi.

Ředitel společnosti rozhodne o způsobu vypořádání škodního případu, zejména o výši požadované náhrady.

Zaměstnanec, který odpovídá za schodek na svěřených hodnotách, nebo za ztrátu svěřených předmětů, je povinen nahradit schodek nebo ztrátu v plné výši.

Odpovědnost za svěřené hodnoty (§176 ZP) přebírá zaměstnanec na základě písemné dohody o hmotné odpovědnosti, kterou s ním za společnost uzavírá ředitel společnosti.

Zaměstnanec odpovídá za ztrátu těch svěřených předmětů (§178 ZP), které mu byly svěřeny na písemné potvrzení. Tyto agendy zabezpečuje administrativně-hospodářský pracovník.

7.1.3 Infrastruktura

Vyhodnocení potřeb infrastruktury (- analýzu materiálních zdrojů společnosti) provádí vedení společnosti pravidelně minimálně 1x ročně a plnění těchto potřeb oceňuje 1x ročně ve Zprávě pro přezkoumání QMS. Nové požadavky na investice jsou po schválení zahrnuty do Dlouhodobého nebo upřesňujícího investičního výhledu.

Společnost vlastní následující infrastrukturu

- budovy, sídlo společnosti č.p. 126, garáže, obytný dům č.p. 780 se zahradou a areál č.p. 1245
- kotelny K-32, K-34, K-37 + topný kanál K-44, K-45
- příslušné vhodné vybavení objektů (budov a kotelen)
- hardware a software.
- dopravní prostředky,
- nezbytné nástroje a přístroje.

Specifikaci a evidenci vybavení společnosti představují inventární seznamy společnosti. Za investiční majetek společnosti a jeho inventarizaci odpovídá vedoucí ekonomického útvaru. Mimo vlastní majetek spravuje společnost také majetek zákazníka jako svoji podnikatelskou činnost. Na vlastní majetek i na spravovaný majetek zpracovává Plány údržby, oprav a revizí. Společnost zajišťuje dále řadu podpůrných služeb nezbytných pro své činnosti ve spolupráci a pomocí svých dodavatelů. Tito dodavatelé jsou evidováni v prověřeném seznamu dodavatelů společnosti nebo jsou vybráni způsobem popsáným v kap. Nákup.

Revizní činnosti

Revizní činnost na vyhrazených technických zařízeních vykonává oprávněný pracovník (interní popřípadě externí).

Běžná údržba SW a HW

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 24 (celkem 55)

Provádí a eviduje externí pracovník zodpovědný za správu IT. Kromě běžné údržby je pracovník IT odpovědný za údržbu dat, jejich zálohování a antivirovou ochranu dat. Tuto činnost vykonává externí společnost na základě smlouvy.

7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

Pro provozovanou činnost používá společnost vhodné kancelářské a provozní prostory, se standardním vybavením na přiměřené technické úrovni umožňující zaměstnancům podávat kvalitní pracovní výkon. Úroveň těchto prostor a vybavení společnost průběžně zlepšuje, modernizace a rekonstrukce pracovního prostředí je jedním z cílů kvality společnosti.

Návazné dokumenty:

- Organizační řád
- plány společnosti
- inventarizace majetku společnosti
- doklady o odborné způsobilosti společnosti (zaměstnanců)
- záznamy o vzdělávání
- záznamy o údržbě a revizích

7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

Tato problematika se vztahuje na monitorovací a měřicí zařízení používané zejména v provozu tepelného hospodářství. Metrolog společnosti zodpovídá za to, že správa, používání, evidence, kalibrace, kontrola a údržba kontrolního, měřicího a zkušebního zařízení je zajišťována v souladu s Metrologickým řádem zpracovaném ve smyslu zákona č. 505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

Návazné dokumenty:

- Metrologický řád

7.1.6 Znalosti organizace

Organizace určuje znalosti potřebné pro řízení procesů a zachování shody s požadavky na produkty a služby. Tyto znalosti jsou zajištěny vlastními nebo externími zdroji. Jedná se o specifické znalosti (knowhow) získané zkušenostmi a informace, které se používají pro dosažení cílů, zkušenosti z úspěšných projektů, poučení z chyb nebo o správnou praxi. Z externích zdrojů to jsou zejména normy, konference, shromažďování znalostí spolu se zákazníky.

7.2 Kompetence

Organizace určuje potřebné kompetence osob provádějících práce ovlivňující shodu s požadavky na produkty. Zajišťuje, aby tyto osoby byly kompetentní na základě vhodného vzdělání, výcviku a zkušeností; tam, kde to potřebné, přijímá opatření pro získání potřebné kompetence a hodnotí efektivnost přijatých opatření. Jedná se o následující skupiny osob:

- Zaměstnanci;

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 25 (celkem 55)

- Externí spolupracovníci;
- Dodavatelé.

Dokumentovaná informace – stanovené kvalifikační předpoklady pro pracovníky, záznamy o vzdělávání a výcviku, případně přijatá opatření.

7.3 Povědomí

Osoby, které pracují pod dohledem organizace, musí mít povědomí o

- Politice kvality;
- Cílech kvality
- svém přínosu k efektivnosti QMS stejně jako ke zlepšování jeho výkonnosti
- dopadech při nesplnění požadavků QMS.

Za tím účelem vedení organizace pořádá pravidelné porady, školení zaměstnanců, vytváří interní komunikační systém.

7.4 Komunikace

Organizace určuje způsoby interní a externí komunikace s ohledem na QMS včetně toho:

- o čem se má komunikovat;
- kdy se má komunikovat;
- s kým se má komunikovat;
- jak se má komunikovat.

Interní komunikace

Zásadní informace jsou předávány na poradách vedení, které řídí ředitel - jednatel organizace – viz Zápisy z porad.

Řízení kvality uskutečňované řízením procesů v rámci QMS zabezpečují jednotliví odpovědní pracovníci.

Nástrojem interní komunikace je především informační systém, e-mail a telefon.

Externí komunikace

Zásadní informace jsou předávány pomocí internetové stránky, informačních materiálů, komunikace se zákazníky a dodavateli.

7.5 Dokumentované informace

7.5.1 Obecně

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 26 (celkem 55)

Organizace RDK Servis s.r.o. má vytvořené postupy pro řízení všech dokumentů a záznamů a to jak v oblasti legislativně-právních předpisů, tak i z hlediska dokumentů, vztahujících se k požadavkům normy ČSN EN ISO 9001:2016. Zároveň jsou stanovena základní kritéria a kategorizace jednotlivých druhů dokumentů, písemností, záznamů, počítačové databáze, způsob manipulace s nimi, jejich distribuce, uchovávání a archivace.

Tvorba a vydávání dokumentů

V případě, že se vedení organizace rozhodne rozšířit dokumenty, uloží úkol příslušnému odpovědnému pracovníkovi, aby zpracoval návrh dokumentu a zajistil připomínkování návrhu zainteresovanými pracovníky. Po zapracování připomínek do konečného znění dokumentu a po jeho schválení vedením organizace nabývá dokument platnosti.

1. Řízení externí dokumentace

Řízení externí dokumentace zahrnuje řízení zákonů, vyhlášek, obecně platných předpisů, servisních manuálů, prohlášení o shodě a pod.

- Obecně platné právní normy (zákony, nařízení vlády, prováděcí vyhlášky, metodické pokyny)
- Technické normy včetně jejich změn a doplnění.

Obecně platné právní normy (zákony, nařízení vlády, prováděcí vyhlášky, metodické pokyny) jsou dostupné v sekretariátu společnosti, případně v podnikovém archivu, kde je archivována Sbírká zákonů, kterou společnost pravidelně odebírá. Kopie aktuálních právních předpisů potřebných pro výkon konkrétních činností ve své kompetenci má k dispozici každý vedoucí pracovník. Vedení získává informace o aktuálních změnách právních předpisů v oblastech souvisejících s činnostmi společnosti na základě členství společnosti v dobrovolných profesních sdruženích (Okresní hospodářská komora, Ekoenergospaz ČR a Realitservis), které v případě závažných změn nabízejí také odborné kurzy a přednášky.

Zaměstnanci mají potřebné přepisy ke své práci k dispozici celé nebo jejich části, a to zpracovány v pracovních postupech a pomůckách (např. Provozní řády nebo publikace komentovaných vydání potřebného předpisu – pro správu bytů NV vyhl. č. 258/1995 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků), v případě změn platných předpisů jsou s tím zaměstnanci seznamováni na poradách útvarů nebo v rámci odborných školení.

Společnost vede vlastní Seznam právních předpisů, který zahrnuje aktuální právní normy přímo se vztahující k činnosti společnosti. Za aktuálnost Seznamu právních předpisů odpovídá ředitel, který periodickým posouzením aktuálnosti Seznamu (2x ročně) pověřuje externího právníka společnosti.

Technické normy včetně jejich změn a doplnění, sledují vedoucí útvarů v oblasti své kompetence. Ti také potřebné technické normy nárokují (nakupují) a vedou svou knihovnu potřebných norem včetně seznamu norem, které mají v držení. Aktuálnost norem sledují prostřednictvím Internetu na www.csni.cz, kde je k dispozici vyhledávač norem s uvedením jejich platnosti a také možnost okamžité objednávky nové normy. Vedoucí útvarů

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 27 (celkem 55)

s potřebnými normami seznamují své podřízené v rámci porad útvarů, popř. jim zapůjčí nebo předají kopii.

Dokumentovaná informace

Forma dokumentované informace není zvlášť předepsaná. Je vyžadována normou ČSN EN ISO 9001:2016 a zavedené praxe v organizaci.

Organizace používá následující typy dokumentovaných informací:

A) Strategické dokumenty z oblasti kvality:

Politika kvality – tento dokument vyjadřuje záměry a směr působení společnosti ve vztahu ke kvalitě, vyjádřené vedením organizace.

Cíle kvality - Cíle kvality vznikají rozpracováním Politiky kvality a vyjadřují něco žádaného nebo zamýšleného ve vztahu ke kvalitě. Jsou součástí Přezkoumání managementu - výsledný produkt hodnocení účinnosti zavedeného QMS se zpracovává vždy ve II. čtvrtletí následujícího roku

B) Řídicí dokumentace QMS:

Popisuje plnění požadavků kritériální normy v prostředí systému řízení organizace a má následující úroňové členění:

Dokumentace **1. úrovně: Příručka kvality** – je to vrcholový dokument QMS.

Dokumentace **2. úrovně: Organizační řád** - navazuje na jednotlivé kapitoly příručky kvality. Stanovuje pravidla pro zabezpečování kvality pro jednotlivé funkce k výkonu jednotlivých prvků a procesů systému kvality a mezi jednotlivými procesy.

Jsou to zejména:

- pracovní, provozní, bezpečnostní řády;
- směrnice organizace včetně příslušných formulářů;
- příkaz jednatele.

Dokumentace **3. úrovně:** Stanovuje způsoby zabezpečování činností v rámci jednotlivých procesů prováděné uvnitř útvarů organizace, nebo řeší specifické způsoby zabezpečování činností vzhledem k charakteru výrobního procesu. Musí být vždy v souladu s dokumentací II. úrovně a je jejím rozpracováním do potřebných podrobností.

C) Externí dokumentace:

Dokumentace, která se ve firmě nevytváří, ale je jejím působením či existencí ovlivňována.

Jedná se o:

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 28 (celkem 55)

Právní předpisy – zákony, vyhlášky, které se vztahují na činnosti firmy.

Technické normy – české i zahraniční normy, které firma využívá ke svým činnostem.

D) Záznamy:

Jsou druhem dokumentů, prokazujících shodu s požadavky QMS v naší společnosti. Ve firmě se vyskytují dokumenty QMS a záznamy jak v papírové formě, tak na elektronických médiích. Značná část dokumentace i záznamů o kvalitě je řízena přes centrálně spravovanou počítačovou síť.

Jedná se o:

Záznamy o vzdělání a výcviku - jsou shromažďovány v dokumentaci organizace

Hodnocení dodavatelů - je vedeno v písemné formě na zavedených formulářiích

Výsledky kalibrování - dokladováno zpravidla dokumenty autorizovaného metrologického střediska

Interní audit - je-li zavedený systém managementu kvality účinný, a zda plní stanovené cíle kvality, se zjišťuje u organizace prostřednictvím interních auditů.

Spokojenost zákazníka - provádí se při přijímacím řízení provedených zakázek formou referenčních listů.

Elektro revize, Plán oprav

Dlouhodobý investiční plán

Reklamac – interní, externí

Řízení neshodného produktu - řízení neshodného produktu je v organizaci zajišťováno dle stanoveného postupu (viz.10.2)

Preventivní opatření - preventivní opatření jsou zajišťována a prováděna dle stanoveného postupu (viz.10.2)

7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

Při vytváření a aktualizaci dokumentovaných informací organizace zajišťuje:

- vhodnou identifikaci a popis (např. název, datum, autor nebo referenční číslo);
- vhodný formát (např. jazyk, verze softwaru, grafika) a média (např. papírová, elektronická);
- přezkoumání a schválení z hlediska vhodnosti a přiměřenosti

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 29 (celkem 55)

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

Dokumenty požadované pro systém managementu kvality (viz výše), jsou řízeny, tzn.:

- Je schvalována jejich správnost před jejich vydáním;
- Je zabezpečeno přezkoumání, aktualizace a nové schvalování dokumentů;
- Je stanoven způsob provádění změn dokumentace a provádění průběžných revizí;
- Je zajištěno, aby platné kopie příslušných dokumentů nebo elektronicky byly dostupné v místě jejich používání (tedy na každém pracovišti);
- Je zajišťováno, aby dokumenty byly čitelné, snadno identifikovatelné a dohledatelné;
- Je zajišťováno, aby dokumenty externího původu byly identifikovány a jejich distribuce řízena;
- Je stanoven postup pro zabránění nezamýšlenému používání zastaralých dokumentů a pro používání vhodné identifikace, jsou-li z jakéhokoli důvodu uchovány;
- Je stanoven postup ochrany před zneužitím nebo znehodnocením dokumentace.
- Záznamy jsou vedeny v potřebném rozsahu a přiměřeně charakteru činností prováděných v organizaci;
- Všechny záznamy povinně obsahují identifikační údaje k jejich jednoznačnému přiřazení.

8. Provoz

8.1 Plánování a řízení provozu

Plánování se provádí dokumentovanými postupy 2. a 3. vrstvy, příkazy jednatele a zápisy z porad.

Plánování společnosti probíhá ve formách:

- Plán zdrojů – v Přezkoumání QMS
- Kontroly, revize a zkoušky zařízení dle konkrétních potřeb;

8.2 Určování požadavků na produkty a služby

8.2.1 Komunikace se zákazníkem

Komunikace se zákazníkem nastává již u marketingu.

Společnost zajišťuje svou propagaci na www stránkách, a dále prostřednictvím odborných sdružení Hospodářské komory ČR, Ekoenergospvazu ČR a Realitservisu, prezentací své činnosti na zasedáních členů, občasnou účastí na regionální výstavě. Společnost také příležitostně distribuuje propagační a informační materiály, ve kterých je představena společnost, jsou specifikovány okruhy, ve kterých společnost poskytuje služby a jsou uvedeny reference (např. Bytový zpravodaj).

Za marketing a jeho vyhodnocování odpovídá ředitel.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 30 (celkem 55)

Komunikace s konkrétním zákazníkem je navázána při poptávkovém řízení zákazníka nebo při uzavírání smlouvy. Odezvou na poptávku nebo objednávku je nabídka nebo návrh smlouvy.

Další komunikace se zákazníkem probíhá trvale v průběhu platnosti smluvního vztahu.

Protože služba nabízená společností zákazníkovi je zpravidla dlouhodobá, probíhá komunikace se zákazníkem na různých úrovních. Pro jednotlivé úrovně jsou stanoveni odpovědní pracovníci.

Trvalá komunikace se zákazníkem v průběhu služby je nástroj, který napomáhá neustále zlepšovat kvalitu služeb. Za zpětnou vazbu od zákazníka včetně řešení stížností zákazníka odpovídá vedoucí útvaru.

Návazné dokumenty:

- vzorové znění smluv
- seznam referenčních zakázek
- propagační materiály

8.2.2 Určování požadavků týkajících se produktů a služeb

Identifikace požadavků zákazníka probíhá při poptávkovém a nabídkovém řízení.

Požadavky zákazníka na provozování tepelného hospodářství i na správu nemovitostí, zajištění provozu objektů, obsluhu a servis včetně doplňkových služeb různého charakteru vyplývají z komunikace se zákazníkem. Mimo těchto požadavků zákazníka jsou identifikovány další požadavky:

- nezbytné z hlediska zákonných a normových požadavků (vedoucí útvarů)
- správních orgánů (vedoucí útvarů)
- doplňující požadavky (např. vycházející z reálného stavu nemovitosti).

Odborné informace získávají vedoucí pracovníci také prostřednictvím odborných profesních sdružení Ekoenergospaz ČR, Realit servis a Hospodářská komora ČR.

8.2.3 Přezkoumání požadavků týkajících se produktů a služeb

Přezkoumání schopnosti splnit požadavky vyplývající z podkladů, které společnost obdrží v rámci poptávky, objednávky a pod. se provádí při schvalování smlouvy nebo nabídky. Návrh nabídky nebo smlouvy připravuje příslušný vedoucí útvaru.

Každá poptávka, objednávka případně nabídka a následně smlouva je předem přezkoumána z hlediska:

- zda jsou přesně definovány požadavky
- zda jsou potvrzeny reálné termíny
- zda je společnost schopna plnit požadavky smlouvy v celém rozsahu a čase
- cenové úrovně
- zda jsou vyřešeny všechny požadavky odlišné od nabídky
- zda lze požadavek za stanovených podmínek splnit.
- zda lze zakázku realizovat vlastními silami či zda bude třeba zajistit speciální dodávky smluvně či na objednávku.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 31 (celkem 55)

Přezkoumání požadavků provádí vedoucí příslušného útvaru, záznamem o tomto přezkoumání je podpis vedoucího útvaru (jeho paraafa) na návrhu smlouvy nebo na objednávce.

Smlouvy schvaluje a podepisuje ředitel.

Změny smluv jsou vždy písemné, ve formě dodatku ke smlouvě. Dodatky se přezkoumávají stejným způsobem jako původní smlouva.

8.2.4 Změny požadavků na produkt a službu

Tam, kde se změní požadavky na produkty a služby, musí organizace zajistit, že se upraví relevantní dokumentované informace a že příslušní pracovníci vezmou změněné požadavky na vědomí.

8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb

8.3.1 Obecně

Organizace v souladu s požadavky s normou ČSN EN ISO 9001:2016 vylučuje Návrh a vývoj, který není předmětem jejího QMS.

8.4 Řízení externě poskytovaných produktů a služeb

8.4.1 Obecně

Organizace používá specifikované požadavky na kontrolu externě zajišťovaných produktů a služeb, když jsou:

- produkty a služby zajišťovány externími poskytovateli pro začlenění do vlastních produktů a služeb;
- produkty a služby zajišťovány externími poskytovateli přímo pro zákazníka (zákazníky) jménem organizace;
- proces nebo část procesu zajišťovány externím poskytovatelem na základě rozhodnutí organizace o externím zajištění procesu nebo funkce.

Jsou stanoveny a používána kritéria pro hodnocení, výběr, monitorování výkonnosti a opakované hodnocení externích poskytovatelů na základě jejich schopnosti poskytovat procesy nebo produkty a služby v souladu se specifikovanými požadavky.

8.4.2 Typ a rozsah kontrol externího poskytování procesů, produktů a služeb

Při určování typu a rozsahu kontrol, které se používají při externím zajišťování procesů, produktů a služeb, musí organizace vzít v úvahu:

- možný dopad externě zajišťovaných procesů, produktů a služeb na schopnost organizace i nadále plnit požadavky zákazníků a aplikovatelné požadavky zákonů a předpisů;
- efektivnost vlastních kontrolních činností dodavatel.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 32 (celkem 55)

8.4.3 Informace pro externí poskytovatele

Nákup

Společnost má vybudován okruh dodavatelů, se kterými je uzavřen vzájemně prospěšný vztah, který zvětšuje schopnost všech stran vytvářet hodnotu.

V rámci této činnosti se zajišťuje:

- objednávání materiálů a dodavatelů včetně specifikací požadavků na ně
- hodnocení a výběr dodavatelů
- uzavírání smluv s dodavateli
- ověřování a přebírání dodávek a zejména prací od dodavatelů.

Tato kapitola se vztahuje na výběr dodavatele pro společnost, jde-li o výběr dodavatele pro zákazníka (např. při investicích do majetku zákazníka), který zajišťuje společnost jako službu pro zákazníka, platí ustanovení této kapitoly omezeně, v závislosti na požadavcích zákazníka. V takovém případě je nezbytné postupovat podle instrukcí zákazníka (např. je-li to požadováno, podle požadavků zákona o zadávání veřejných zakázek).

Evidence, hodnocení a výběr dodavatelů:

V informačním systému společnosti jsou uvedeni dodavatelé, se kterými má společnost uzavřeny vzájemně výhodné dodavatelské vztahy. Databázi vede sekretariát ředitele. Mimo tuto centrální databázi dodavatelů udržují vlastní databázi stálých a významných (složky dodavatelů) vedoucí útvarů podle specifických potřeb útvaru.

Databáze obsahuje souhrn Evidenčních karet dodavatelů. Evidenční karta dodavatele poskytuje tyto údaje o dodavateli:

- Přesnou identifikaci dodavatele
- Předmět poskytované dodávky, služby
- Hodnocení kvality dodavatele podle následujících kritérií:
 - cena
 - kvalita
 - rychlost realizace nápravného opatření v případě neshody (reklamace ze strany RDK servis, s.r.o.)

Hodnocení provádí 1x ročně vedoucí útvaru bodovým hodnocením podle všech uvedených kritérií, a podle průměrné dosažené bodové hodnoty zaznamená do karty schválení dodavatele pro další rok.

Před vybráním nového dodavatele, který není součástí databáze, ověří zodpovědná osoba způsobilost nového dodavatele a kvalitu poskytovaných služeb, např. dotazem u dřívějšího odběratele, porovnáním více dodavatelů z různých relevantních hledisek (např. nabízených cen).

Informace pro nákup

Potřebu dodávky služeb, materiálů a výrobků pro jednotlivé zakázky identifikuje u zakázek příslušný vedoucí útvaru a zahrne je do technické části nabídky (smlouvy), kterou předává řediteli. V době realizace zakázky- služby identifikuje případné další požadavky na dodávky vedoucí příslušného útvaru.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 33 (celkem 55)

Výběr dodavatele pro konkrétní zakázku navrhuje vedoucí útvaru, vychází přitom z databáze hodnocených dodavatelů. Výběr dodavatele a uzavření smluvního vztahu schvaluje ředitel. Za proces zajištění dodavatelských smluv pro zakázky odpovídá vedoucí příslušného útvaru.

Ověřování nakupovaného produktu

Přejímka dodávky

Dodávky (služby) poskytované dodavatelem přejímá obvykle pracovník zodpovědný za zakázku - objekt, který kontroluje plnění podmínek daných smlouvou nebo objednávkou na dodávku.

8.5 Výroba a poskytování služeb

Společnost zajišťuje pro vlastníky různých nemovitostí jejich správu,

v rámci kterého dále provádí či zajišťuje následující služby:

- technická údržba objektů
- rozúčtování nájemného, příspěvků do fondu oprav a poplatků za služby užívané uživateli bytů
- stavební údržbu a opravy objektů
- plán údržby, modernizace a revizí nemovitostí
- pasportizace objektů
- evidence bytového a nebytového fondu
- odpadové hospodářství
- provozně-ekonomické činnosti
- logistiku
- úklid
- návrhy optimalizace
- podatelna
- propagace
- media-správa, optimalizace
- administrativní podpora
- havarijní služba

Společnost dále provozuje tepelné hospodářství

v rámci kterého zajišťuje následující služby:

- výroba a dodávka tepla a teplé užitkové vody,
- řízení provozu tepelných stanic a hydroforních stanic
- zajišťování zásobování topnými médii
- vedení agendy pasportizace kotelen
- zpracování plánu údržby a modernizace kotelen
- vedení agendy související s legislativními požadavky na provozovatele kotelen v oblasti znečišťování ovzduší a odpadů
- provádění provozních revizí kotelen a odstraňování závad zjištěných při těchto revizích
- vedení agendy kalkulace ceny tepla a souvisejících smluv s odběrateli
- provoz dispečinku a pohotovostní služba.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 34 (celkem 55)

Společnost disponuje potřebným zařízením (nástroji a měřicími přístroji) a personálem s příslušnou odbornou kvalifikací pro zajištění správy (údržby a oprav) těchto speciálních technologických celků a systémů:

- topení
- vzduchotechnika
- měření, regulace
- elektro – silno a slaboproudá zařízení
- sanitární zařízení
- plynová zařízení
- olejové hospodářství

Součástí operativního řízení služeb je dobrá dostupnost informací pro provádějící pracovníky a koordinace jejich činností, včetně pravidelné kontroly, což je odpovědností příslušného vedoucího útvaru.

Zařízení potřebné pro uvedené činnosti je vhodné a jeho vhodnost je pravidelně posuzována vedoucími útvarů, kteří navrhnou případnou obnovu a doplnění na poradách vedení. Potřebná měřicí zařízení jsou řízena dle Metrologického řádu.

Validace procesů výroby a poskytování služeb

Činnosti, které nelze ověřovat měřeními jsou prováděny kvalifikovanými pracovníky. Jejich činnost je potvrzena záznamy.

Validování, tj. potvrzení, že služba odpovídá pro daný účel, je prováděno zákazníkem, který ji stvrzuje tím, že podepisuje soupis provedených prací, např. žádanku o opravu apod. před fakturací, resp. za danou službu platí.

8.5.2 Identifikace a sledovatelnost

Identifikace zakázky je dána:

- názvem zakázky
- identifikačním číslem přidělovaným centrálně prostřednictvím sekretariátu ředitele. Identifikační číslo je přidělováno podle systému: *útvár, pořadové číslo, rok*
- jménem zákazníka
- číslem objektu.

Evidenci zakázek na základě uvedeného číslování vede sekretariát ředitele. Ekonomický útvár sleduje veškeré ekonomické ukazatele vztahující se k jednotlivým zakázkám požadované dle interních předpisů společnosti:

- Statistické sledování nákladů firmy RDK servis, s.r.o. Slaný, vztahující se k provozování tepelného hospodářství – toto sledování vede útvár tepelného hospodářství
- Statistické sledování nákladů na údržbu, opravy a rekonstrukci domů v majetku města Slaný a ve správě RDK servis, s.r.o. Slaný – toto sledování vede útvár provozu domů a bytů.

Identifikovatelnost vstupních materiálů a služeb od dodavatelů společnosti je dána smlouvou nebo objednávkou.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 35 (celkem 55)

8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích dodavatelů

Majetkem zákazníka je spravovaný objekt nebo zařízení či vybavení související se spravovaným objektem. Ochrana tohoto majetku a péče o něj je zpravidla základní činností společnosti.

O každém poškození nebo změně, která se dotýká majetku zákazníka, je nutné provést zápis a s tímto zápisem neprodleně seznámit zákazníka. Za tuto činnost odpovídá příslušný vedoucí útvaru. Tohoto majetku se rovněž týká údržba prováděná nebo zajišťovaná společností, a plány investic a modernizací apod.

8.5.4 Ochrana produktu

Jsou stanovena opatření, která trvale označí a umožní identifikaci činností tak, aby je bylo možno přiřadit k určité zakázce.

Každá nemovitost je přiměřeně ochraňována, i když zákazník neobjednal přímo ostrahu. Většina používaných materiálů se neskládá, ale je nakupována k přímé spotřebě. U skladovaných materiálů je vedena skladová evidence v souladu s příslušnými předpisy.

Návazné dokumenty:

- Postup pro řízení realizačních činností
- NV vyhláška č. 67/2013 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků
- interní předpis Statistické sledování nákladů na údržbu, opravy a rekonstrukci domů v majetku města Slaný a ve správě RDK servis, s.r.o. Slaný,
- Havarijní plán (dodávky tepla)
- Provozní řády
- Revizní zprávy
- Provozní deníky
- účetní evidence
- plány údržby, revizí, investic a modernizací

8.6 Uvolňování produktů a služeb

Uvolnění produktů zákazníkovi nesmí pokračovat, dokud nebyla úspěšně dokončena plánovaná opatření pro ověření shody.

Cílem je ověřit, zda jsou splněny požadavky na produkt. Veškeré výstupy musí být zaznamenány, aby se zabezpečila prokazatelnost shody. V záznamech musí být uveden pracovník, který odpovídá za danou činnost.

8.7 Řízení neshodných výstupů z procesu, produktů a služeb

Organizace zajišťuje, aby výstupy z procesu, produkty a služby, které nejsou ve shodě s požadavky, byly identifikovány a řízeny, aby se zabránilo jejich nezamýšlenému používání nebo dodání.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 36 (celkem 55)

Organizace následně přijímá odpovídající nápravné opatření vyplývající z charakteru neshody a jejího dopadu na shodu produktů a služeb. To platí také pro neshodné produkty a služby zjištěné po dodání produktů nebo během poskytování služby. Když je zjištěn neshodný výrobek až po dodání nebo až při jeho používání, společnost přijímá odpovídající opatření, týkající se následků neshody, dle potřeby (požadavku) informuje zákazníka.

Za oprávněnou se považuje neshoda, vzniklá nevhodným nebo neshodným postupem, zaviněná pracovníkem organizace nebo smluvním dodavatelem. Vedoucí oddělení, tam kde neshoda byla zjištěna, provede vyhodnocení příčiny neshody a na tomto podkladě provede nápravné opatření.

Neshody dělíme na:

- reklamace zákazníka;
- reklamace vůči dodavateli;
- neshody zjištěné v procesech uvnitř společnosti;
- neshoda z interního auditu;
- neshoda z externího auditu či jiné kontroly.

9. Hodnocení výkonnosti

9.1 Monitorování, měření, analýza a hodnocení

9.1.1. Obecně

Vhodnost a efektivnost systému managementu kvality vyhodnocuje společnost analýzou vhodných údajů, které získává jako výsledek monitorování a měření svých procesů.

9.1.2 Spokojenost zákazníka

Organizace jako jedno z měření výkonnosti systému managementu kvality monitoruje informace týkající se vnímání zákazníka, zda organizace splnila jeho požadavky. Organizace zabezpečuje, aby kontakt se zákazníkem byl pozitivní pro obě strany a vedl zejména k jeho spokojenosti.

Spokojenost zákazníků se měří (hodnotí) podle vyjádření, které zákazník poskytuje k provedené práci (referenční listy). Vyhodnocení provádí manažer kvality.

Zprávy o spokojenosti zákazníků slouží jako podklad k vyhodnocení trendů a k přezkoumání QMS vedením.

9.1.3 Analýza a hodnocení

Analýza údajů poskytuje informace o:

- Spokojenosti zákazníka a spokojenosti jiných zainteresovaných stran
- Stížnostech a reklamacích
- Efektivnosti procesů
- Dodavatelích a jejich přispění k úspěšnosti
- O úspěších včetně úspěchů v oblasti zlepšování výkonnosti

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 37 (celkem 55)

- Konkurenceschopnosti – marketingu
- Ekonomice

9.2. Interní audit

Interní audity slouží k ověření, zda je systém managementu kvality ve společnosti dostatečně pochopen, aplikován, využíván, vede k vytyčeným cílům a je efektivní.

Cílem interních auditů ve společnosti je:

- Stanovit shodu či neshodu uplatňovaných prvků systému se specifikovanými požadavky dle ČSN EN ISO 9001:2016 – rozpracovanými do Příručky kvality a návazných dokumentů.
- Stanovit efektivnost realizovaného systému managementu kvality z hlediska stanovených cílů
- Poskytnout prověřované složce příležitost k návrhům na zlepšení systému managementu kvality.

Interní audity ve společnosti provádí auditor jmenovaný ředitelem společnosti.

Provádění auditů je jak pravidelné (podle ročního plánu interních auditů), tak i mimořádné, na základě stížností zákazníka, závěrů z jiných kontrol, z rozhodnutí členů vedení apod.

Provádění interních auditů probíhá podle Postupu pro provádění interních auditů:

Plánování auditů

Interní audity ve společnosti jsou:

- pravidelné, probíhají dle schváleného Ročního plánu interních auditů
- mimořádné, potřeba vznikne na podnět zákazníka (stížnosti, reklamace apod.) nebo vedení společnosti (závěry z pracovních porad atd.)

Roční program interních auditů

Manažer kvality po uskutečnění přezkoumání managementu kvality zpracuje „Roční program interních auditů“ na další (kalendářní) rok. Program je rozčleněn na jednotlivé prověřované organizační útvary společnosti.

U každého organizačního útvaru jsou v plánu specifikovány:

- procesy, které budou prověřeny,
- odpovědné osoby (funkce) za tyto procesy,
- odkazy na příslušné kapitoly Příručky kvality a návaznou dokumentaci,
- interní auditoři odpovědní za provedení auditu (je-li jich ve společnosti jmenováno více),
- předpokládané termíny auditů.

Program má být schematický, aby umožňoval dodatečná zaznamenání v průběhu roku:

- kdy byl audit proveden,
- zda byla přijata opatření k nápravě včetně termínů,

a tím sloužil k průběžné kontrole stavu plnění plánu a průběhu interních auditů.

Roční program interních auditů může být z rozhodnutí vedení společnosti doplňován o mimořádné audity v průběhu roku podle potřeby.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 38 (celkem 55)

Příprava interního auditu

Před každým auditem musí interní auditor zpracovat písemný program auditu, který obsahuje:

1. prověřovaný útvar vč. odpovědné osoby
2. datum, čas zahájení a předpokládanou dobu trvání auditu
3. procesy, které budou v útvaru prověřeny, tj. určení rozsahu auditu
4. identifikaci (seznam dokumentů), podle kterých bude audit prováděn.

Program auditu je součástí (přílohou) Zprávy z interního auditu viz dále.

Minimálně 14 dní před interním auditem seznámí interní auditor všechny auditem dotčené pracovníky společnosti s programem a rozsahem auditu (písemným oznámením o programu auditu).

Mimořádné audity

Mimořádné audity se provádí na základě:

- podnětu zákazníka – při větším počtu reklamací, vad při předávání, stížností a připomínek zákazníka
- impulsů od vedoucích pracovníků.

Na takový audit vydá manažer kvality internímu auditorovi samostatný pokyn. Auditor provede mimořádný audit stejným způsobem jako řádný plánovaný audit (viz dále).

Postup provádění interních auditů kvality

Zajištění auditu

Předpokladem úspěšného provedení auditu je:

- včasné informování pracovníků, kterých se audit týká, o termínu, čase a rozsahu auditu
- příprava a prostudování dokumentace, podle které bude audit prováděn,
- příprava souboru kontrolních otázek a formulářů pro audit.

Provádění auditu

Na začátku auditu v daném organizačním útvaru provede auditor zahajovací jednání, při kterém prověřované pracovníky seznámí s rozsahem auditu a dohodne podrobný program.

Při auditu auditor zjišťuje, zda jsou ustanovení stanovená v Příručce kvality a návazné řízené dokumentaci v praxi známa, pochopena a vhodným způsobem uplatňována.

Auditor při auditu provádí:

- dotazování pracovníků, kteří vykonávají činnosti ovlivňující kvalitu,
- porovnání prováděných činností s jejím popisem v dokumentaci,
- sledování souvisejících procesů,
- kontrolu záznamů týkajících se prověřované oblasti,
- kontrolu nápravných opatření provedených na základě zjištění o neshodě při předchozím auditu.

Při dotazování a auditu na místě může auditor požit jako pomocný materiál soubor kontrolních otázek, který ho však nesmí omezovat.

Výsledek dotazování musí být potvrzen praktickým ověřením, musí být předloženy objektivní důkazy (fyzické ověření, měření, záznamy). Tyto předložené důkazy auditor zaznamenává do formuláře Zpráva z interního auditu.

Pokud je nutné z objektivních důvodů zásadně změnit program auditu, musí být tato okolnost projednána s vedoucím prověřovaného útvaru.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 39 (celkem 55)

Záznamy z auditu

Všechna zjištění při auditu (kladná i záporná) musí být dokumentována (zaznamenána). Každé zjištění musí být podloženo objektivními důkazy, o kterých se vždy vedou záznamy. Během auditu musí být zaznamenávány nejen zjištěné neshody, ale i náznaky možných neshod, jestliže se jeví jako významné.

Výsledky interních auditů jsou zpracovány písemně do formuláře Zpráva z interního auditu, který je předkládán interním auditorem pracovníkovi odpovědnému za prověřovanou oblast ihned po skončení auditu.

Závěry z auditu

Ihned po provedení auditu se výsledky projednají s dotčenými pracovníky a vedoucím příslušného útvaru.

Při zjištění neshody se posuzuje:

- jaké neshody byly zjištěny,
- jaké příčiny vedly k zjištěné neshodě,
- jaká rizika plynou ze zjištěné neshody,
- jaká možná opatření mohou vést k odstranění neshody.

Při jednání sepíše auditor výsledky interního auditu do **Zprávy z interního auditu** na připravený formulář. Do formuláře uvede auditor závěr auditu, a to stručně „Nebyla zjištěna žádná neshoda“ nebo „Byla zjištěna neshoda v ...“. V případě zjištění neshody musí pracovník odpovědný za daný útvar stanovit nápravné opatření vč. termínu splnění. V návaznosti na stanovené nápravné opatření a termín splnění musí auditor v záznamu z interního auditu stanovit datum příštího kontrolního auditu.

Formulář podepisuje auditor, prověřovaný a odpovědný vedoucí útvaru/zakázky.

Kopii Zprávy o interním auditu obdrží:

- podepsaní pracovníci,
- auditor,
- kopii manažer kvality

Interní auditor je povinen dohodnout s vedoucím útvaru, kde byla neshoda zjištěna, termín následného kontrolního auditu a zajistit jeho provedení. Výsledek následného kontrolního auditu doplní do zprávy o auditu a to v části Následný kontrolní audit - součást formuláře Zpráva z interního auditu. V případě, kdy se při následném kontrolním auditu zjistí, že neshoda nebyla odstraněna ve stanoveném rozsahu nebo termínu, posoudí důvody nesplnění. Je-li důvod prokazatelně objektivní, stanoví nový termín k odstranění. V opačném případě předá neshodu k řešení manažeru kvality.

9.3. Přezkoumání vedením – DOKUMENTOVANÁ INFORMACE

Vedení organizace rozhodlo přezkoumávat jedenkrát ročně systém managementu kvality. Přezkoumává se zejména vhodnost, aktuálnost a kontinuita vhodnosti a přiměřenosti a efektivnost celého systému, potřeba činností firmy vyvolaných změn a to zejména za účelem jeho zlepšování. Z tohoto aktu se pořizuje Záznam, jehož závěry jsou závazné pro všechny pracovníky organizace.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 40 (celkem 55)

Nedílnou náplní této činnosti je prověřování a zlepšování politiky kvality organizace a upřesňování strategických cílů kvality a stanovování nových cílů kvality vždy pro nadcházející rok.

Podklady připravuje manažer kvality - ředitel.

9.3.2 Vstupy pro přezkoumání

Podklady pro přezkoumání managementu připravuje manažer kvality ve spolupráci s interním auditorem.

Vypracuje souhrnnou zprávu, která zahrnuje následující informace:

- výsledky interních a externích auditů se zjištěním příčin neshod
- zpětné vazby od zainteresovaných stran
- výkonnost procesů
- shodu produktů
- výkonnost externích poskytovatelů
- výsledky preventivních opatření a nápravných opatření
- zhodnocení plnění úkolů z předchozího přezkoumání a úkolů z porad vedení systému managementu kvality
- náměty na změnu systému, které povedou k jeho zlepšení
- vyhodnocení plnění cílů kvality včetně návrhu cílů pro další období
- potřeby zdrojů v organizaci

Odpovídá manažer kvality.

9.3.3 Výstupy z přezkoumání

Výstupy zahrnují zásadní informace, všechna rozhodnutí a opatření, vztahující se:

- ke zlepšování efektivnosti systému managementu kvality a jeho procesů
- ke zlepšování produktu ve vztahu k požadavkům zákazníka
- k potřebám zdrojů v organizaci

Výstupem z přezkoumání systému managementu je písemný záznam ve výše uvedeném členění schválený ředitelem organizace. Odpovídá manažer kvality.

10. Zlepšování

10.1 Obecně

Organizace vyhledává příležitosti pro zlepšování a implementuje nezbytná opatření pro splnění požadavků zákazníka a zlepšení jeho spokojenosti. To podle potřeby zahrnuje:

- zlepšování procesů, aby se zabránilo neshodám;
- zlepšování produktů a služeb, aby se splnily známé a předpokládané požadavky;
- zlepšování výsledků

Informace pro podporu zlepšování jsou odvozeny z ekonomického hodnocení, údajů o shodách, stížnostech a reklamacích, z interních auditů a hodnocení plnění plánů, ze zkušeností

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 41 (celkem 55)

pracovníků ve společnosti, z údajů od zákazníků, z údajů z marketingu, z konferencí a seminářů v oboru apod.

Procesy zlepšování služby a zlepšování systému managementu kvality jsou zajištěny:

- Stanovením konkrétních cílů. Je zodpovědností ředitele společnosti, že dílčí měřitelné cíle (úkoly), jsou stanoveny konkrétně a jsou určeny osobní odpovědnosti za jejich plnění.
- Informovaností o výkonnosti a výsledcích konkurence - je zajištěna prostřednictvím informačního toku od odborných sdružení Ekoenergospav ČR a Realit servis – za sledování a vyhodnocování těchto informací odpovídá ředitel.
- Vyhodnocováním neshod a neefektivních činností - odpovídají vedoucí útvaru, centrálně za celou společnost hodnotí míru a význam neshod 1x ročně manažer kvality.
- Vyhodnocováním externích vlivů (změny zákonů, norem) - odpovídá ředitel, informace podávají průběžně na poradách vedení všichni vedoucí.

a realizovány pomocí:

- Plánování
- Cílů kvality
- Auditů – interních auditů
- Analýz údajů
- Nápravná opatření včetně preventivních opatření

K zajištění budoucnosti společnosti a k zajištění spokojenosti zainteresovaných stran všichni vedoucí pracovníci přejímají odpovědnost za identifikování příležitostí, kde společnost může zlepšit svoji výkonnost.

10.2 Neshoda a nápravná opatření – DOKUMENTOVANÁ INFORMACE

Nápravná opatření jsou v organizaci zabezpečována na zjištěné neshody a jejich rozsah je odpovídající důsledkům zjištěných problémů, aby se zabránilo opakovanému výskytu neshod.

Za evidenci a dokumentování nápravných opatření odpovídá MK. Neshoda je řešena osobně s odpovědným pracovníkem za oddělení, kde neshoda vznikla.

Neshodou se rozumí každé zjištěné nedodržení předpisů, pochybení pracovníka nebo selhání technických prostředků a z toho vyplývající nedodržení specifikovaných požadavků, které by mohlo způsobit ekonomickou ztrátu organizaci - vícepráce, materiálové náklady. Pracovníci jsou povinni neshodu evidovat a zaznamenávat v duchu požadavků normy a zavedeného postupu v organizaci. Dále pak veškeré neshody zjištěné při auditech.

Reklamace je neshoda, která nebyla včas odstraněna v průběhu realizačního procesu a byla písemně uplatněna zákazníkem v jeho průběhu nebo po předání výstupu.

Reklamace mohou být dvojí:

- Reklamace uplatňované u dodavatelů organizace

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 42 (celkem 55)

- Reklamacie zákazníků

Postup pro řízení neshody

Pracovník, který zjistí jakoukoliv neshodu, je povinen neprodleně o ní informovat svého nadřízeného, který stanoví způsob a termín nápravného opatření včetně odpovědného pracovníka, který ho provede a zjistí její příčinu. Odstraněná neshoda je vždy podrobena opětovné kontrole pracovníkem, který určil nápravné opatření, tj. způsob a termín jejího odstranění. Jedná-li se o reklamaci, pak je její odstranění prověřeno ředitelem.

Z důvodu operativního zjištění a vypořádání neshod a reklamací přenesl ředitel na určené pracovníky organizace povinnost evidovat neshody a pravomoci reagovat na ně. Zaznamenávají se zpravidla neshody, které mohou způsobit ekonomickou škodu organizace (viz. výše). Tyto záznamy provádí pracovník do formuláře ZÁZNAM neshod, resp. ŘÍZENÍ neshody (v případě rozhodnutí i do formuláře: preventivní opatření). Tyto informace poskytují též důležité informace pro zlepšování efektivnosti procesů.

Ředitel, v případě reklamacie, rozhodne o způsobu jejího odstranění formou:

- komplexního přepracování, nebo
- opravy a následného převzetí po opětovné kontrole, nebo
- převzetí bez opravy na základě udělené výjimky nebo slevy (po dohodě se zákazníkem)

Opravený produkt (dílo nebo jeho část) je podroben opětovné kontrole pověřeným pracovníkem organizace v souladu s navrženým postupem, který byl předem odsouhlasen se zákazníkem.

Ředitel organizace (Manažer kvality) provádí zjišťování příčin a hodnocení vlivů neshod a určí případně negativní trendy. V návaznosti na tato zjištění rozhoduje ředitel organizace o nutných preventivních opatřeních, která jsou zpracovávána ve formě normou stanovených záznamů.

Obecnou zásadou je, že za řízení neshody odpovídá ten řídicí pracovník, který ji zjistil nebo nejbližší nadřízený pracoviště, kde se neshoda stala.

Dokumentace neshod a reklamací:

- Zápis ve formuláři ZÁZNAM neshod
- Reklamacie uplatňovaná u dodavatelů
- Reklamacie zákazníka – zpravidla písemné

Nápravné opatření

Při zjištění neshody (chyby, vady, nedostatku apod.), která se vyskytne v činnosti organizace, pracovník odpovědný za danou činnost podá zprávu o neshodě svému nejbližšímu nadřízenému, který:

- operativně stanoví optimální způsob a termín odstranění neshody – nápravné opatření
- jedná-li se o neshodu, která by se mohla opakovat častěji navrhne řediteli organizace možnost zpracovat preventivní opatření

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 43 (celkem 55)

Výše uvedené skutečnosti zaznamená pracovník do příslušného formuláře.

Po realizaci nápravného opatření na příslušném pracovišti se to zaznamená též do příslušného formuláře. Ve stanovených intervalech (zpravidla ročních) provádí manažer kvality analýzu evidence neshod a nápravných opatření a výsledky zapracovává do ročního přezkoumání systému managementu. Na základě tohoto hodnocení (nebo i v případě nutnosti průběžně) rozhodne ředitel organizace, je-li to nutné, zpracovat preventivní opatření. Zároveň zvažuje, jestli uvedený postup a výsledky řešení nevyvolává nutnost změn některého z dokumentů organizace.

Přijatá nápravná opatření jsou zároveň vstupem pro neustálé zlepšování.

Stanovení preventivních opatření, tj. prevence neshod a tedy i prevence ztrát, je strategickým, dlouhodobým cílem organizace a celého jejího managementu. Pro udržování a zvyšování výkonnosti organizace stanovuje ředitel organizace preventivní opatření k vyloučení možných příčin jakýchkoliv potencionálních neshod.

Informačními zdroji pro návrhy preventivních opatření jsou zejména výsledky:

- analýzy údajů a trhu
- výsledky interních a externích auditů
- evidované neshody
- reklamace, stížnosti a podněty od zákazníků
- záznamy o vyšetření příčin neshod
- reklamace uplatněné vůči dodavatelům
- záznamy o výsledcích přijatých opatření

Všichni pracovníci jsou povinni sledovat možnost vzniku potencionálních, opakujících se neshod a zvažovat návrh příslušných preventivních opatření k zamezení jejich opakování v rámci své působnosti. Případné návrhy předkládají svému vyššímu nadřízenému a ten je postoupí dál dle organizačního schématu.

V rámci ročního přezkoumávání managementu se navržená preventivní opatření vyhodnotí a zároveň ředitel organizace vyčlení potřebné finanční zdroje pro jejich realizaci. O závažných preventivních opatřeních se zhotoví zápis, kde se stanoví odpovědní pracovníci za jejich realizaci včetně termínu plnění.

Preventivní opatření se mohou týkat:

- zamezení opakování stejného typu neshod
- organizačních změn v organizaci
- změn používaných dokumentů
- změn ve zdrojích (nákup nových měřidel, mechanizace, zvyšování kvalifikace nebo proškolení jednotlivých pracovníků, přijetí nebo propuštění pracovníků, finanční sankce apod.)
- ochrany zdraví pracujících (např. očkování proti chřipce a jiné druhy prevence)

Po zavedení jakéhokoliv preventivního opatření provede ředitel organizace přezkoumání jeho účinnosti a provede se o tom záznam ve smyslu požadavku normy.

Preventivní opatření by měla být využita k plánování investic, při upřesňování politiky a cílů kvality na následující období, v plánu vzdělávání, při přijímání nových pracovníků, v péči o zdraví a prevenci úrazů apod.

Organizace: RDK servis, s.r.o.		Název dokumentu: Příručka kvality		Označení dokumentu: archivní ČSN EN ISO 9001:2016	
Vydání č.: 3	Výtisk č. 1	Změna č.: 1	Ze dne: 02/2018	Základní část	Strana 44 (celkem 55)

Výše uvedené záznamy jsou ukládány a identifikovány datem, kdy byl záznam proveden, kdo ho provedl a jeho podpisem a názvem záznamu.

10.3 Neustálé zlepšování

Cílem organizace je neustálé zlepšování všech procesů i a tím i neustálé zlepšování QMS ke zvýšení výkonnosti. Důraz je kladen na prevenci a předcházení neshod.

Pro zlepšování efektivnosti QMS je využíváno výsledků cílů kvality, výsledků auditů, analýzy údajů, nápravných opatření a přezkoumání vedením.

Podmínky pro stálé zlepšování:

- důvod pro zlepšování-výběr oblasti;
- vyhodnocení současné účinnosti procesu/činnosti, shromáždění a analýza údajů, stanovení cíle pro zlepšování;
- analýza-určení a ověření základních problémů, odstranění kořenů příčiny a zabránění opakování;
- vyhodnocení vlivů-ověření odstranění příčin a ověření, jestli jsou cílové hodnoty zlepšování naplněny;
- nahrazení starého procesu novým.