



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Příručka kvality

Přezkoumal: Renata Štruncová dne : ... 1. 11. 2015

Schválil: Martin Benedikt dne : ... 1. 11. 2015

číslo změny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Strana										
Kapitola										
datum změny										

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 1 (celkem 37)

Výtisk č. 1



Obsah směrnice

1. Obsah směrnice	2
2. Účel použití příručky kvality, její řízení, distribuce a struktura.....	3
3. Představení společnosti.....	4
4. Systém managementu kvality	4
4.1. Systém managementu kvality – všeobecné požadavky	5
4.2. Požadavky na dokumentaci.....	5
4.3. Funkční schéma společnosti	12
5. Povinnost managementu	12
5.1. Odpovědnost managementu	13
5.2. Zaměření na zákazníka.....	13
5.3. Politika kvality	13
5.4. Plánování	14
5.5. Povinnost, pravomoc a komunikace.	15
5.6. Přezkoumání managementu	16
6. Management zdrojů	17
6.1. Poskytování zdrojů	17
6.2. Lidské zdroje.....	17
6.3. Infrastruktura	18
6.4. Pracovní prostředí.....	19
7. Realizace produktu - zakázky	20
7.1. Plánování realizace produktu	20
7.2. Procesy týkající se zákazníka	20
7.3. Návrh a vývoj.....	21
7.4. Nakupování	21
7.5. Poskytování služeb	24
7.6. Řízení monitorovacích a měřicích zařízení - vyloučený prvek	27
8. Měření, analýza a zlepšování	30
8.1. Všeobecně	30
8.2. Monitorování a měření	30
8.3. Řízení neshodného produktu.....	34
8.4. Analýza údajů	35
8.5. Zlepšování	35



2. Účel použití příručky kvality, její řízení, distribuce a struktura

Příručka kvality je výhradním majetkem firmy **PEMEX - ivp, s.r.o.**

Příručka je závazná pro všechny pracovníky, kteří se podílejí na procesech a činnostech týkajících se zajištění plnění požadavků normativních referenčních dokumentů implementovaného systému v definovaných lokalitách.

Účelem této příručky je stručně a přehledně popsat systém managementu kvality aplikovaný v rámci společnosti.

Příručka je v hierarchii interních předpisů společnosti pro zajištění systému managementu kvality na nejvyšší úrovni.

V příručce jsou stanovena základní pravidla, kterými jsou zabezpečovány požadavky stanovené normou:

EN ISO 9001: 2008 (ČSN 2009)

Příručka zároveň obsahuje povinné dokumentované postupy a odkazuje na dokumenty nižší úrovně.

Příručka obsahuje rozsah systému, požadavky, které jsou uvedené v citované normě, a které byly uplatněny a definuje ty požadavky, které byly vyloučeny.

Příručka popisuje strukturu managementu, vzájemné působení procesů uplatněných v systému a oblast, pro kterou se systém používá.

Příručka slouží vedení firmy k zabezpečení a kontrole uplatněného systému dle ISO 9001 a dále pak k prezentaci firmy mezi dodavatelem a zákazníkem, jak společnost **PEMEX - ivp, s.r.o.** plní ustanovení požadavků zmiňovaných norem.

Distribuce jednotlivých výtisků příručky je řízena představitelem managementu (PM) pro systém managementu kvality (QMS).

Za udržování platného a aktuálního obsahu, vydávání, distribuci a stahování výtisků příručky je tedy zodpovědný představitel managementu. Po provedení plánovaného počtu revizí a podle rozsahu potřebných změn příručky je zajišťováno nové vydání. Přehled revizí a změn tohoto vydání příručky je uveden na titulní straně a v zápatí této příručky.

Průběh zpracování, přezkoumávání, schvalování, vydávání, zajišťování identifikace, revizí a změn obsahu a také jejich přezkoumávání a schvalování, distribuce a stahování příručky se řídí ustanoveními uvedenými v prvku 4.2.3 příručky s navazujícími směrnici pro řízení dokumentů.

Příručka je strukturována do kapitol ve členění dle použité normy. Pro přehlednost je použito znění kapitol zmiňované normy a následně stručný text, obsahující plnění požadavků normy ve společnosti. (Buď přímo v textu, nebo odkazem na dokumenty nižších hierarchických úrovní).

Příručka neobsahuje

- ↓ všeobecné informace o předmětu normy
- ↓ použití normy
- ↓ možnosti aplikace
- ↓ normativní odkazy



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

- ↓ odkazy na citované publikace
- ↓ termíny a definice

ale popisuje kapitoly, které deklarují jednotlivé požadavky na zvolený systém v organizaci.

(Neobsahující odkazy lze najít v úvodních kapitolách zmiňovaných norem nebo norem souvisejících.)

3. Představení společnosti

Naše firma se specializuje na **antikorozi povrchové úpravy kovů** a ocelových konstrukcí už více jak 20 let. Provádíme povrchové úpravy kovů, pískování, tryskání, metalizaci-šopování, zinkování, barvení a vysokotlaké stříkání. Otryskáním renovujeme kamenné stavby a žulové podezdívky.

Další nedílnou součástí naší společnosti je **půjčovna lešení**. Nabízíme pronájem klasického trubkového lešení a pojízdných hliníkových věží BOSS.

Jednou z předností naší společnosti je jednoduchá organizační struktura. Vědomosti, dovednosti a zkušenosti, které vstupují do celého procesu, tak nakonec rozhodnou o dlouhodobé živostnosti realizovaného díla.

PEMEX-ivp s.r.o. chce být i v budoucnosti úspěšná a efektivní společnost v oblasti antikoročních povrchových úprav i v zapůjčování lešeníářských systémů a dalších navazujících služeb. Silná obchodním modelem a etikou se spokojenými a úspěšnými zákazníky i zaměstnanci.

4. Systém managementu kvality

Firma PEMEX - ivp, s.r.o. zajistila vytvoření, dokumentování, uplatňování, udržování a zlepšování efektivity systému managementu kvality v souladu s požadavky normy

EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Pro oblasti:

- ↓ Tryskání – pískování ocelových konstrukcí a dílců
- ↓ Lakování – barvení – natírání ocelových konstrukcí a dílců
- ↓ Zapůjčování lešeníářských systémů

Klienty společnosti tvoří především podnikatelské subjekty.

vydání: A platnost od 01.11.2015
číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000
Strana 4 (celkem 37)
Výtisk č. 1



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Svoji činnost firma vykonává ve třech lokalitách:

Lokalita - Nepomucká 757/180, 326 00 PLZEŇ

Lokalita - Plzeň Letkov

Škoda Holding

Z rozsahu vyplývá, že se společnost nezabývá vývojem a navrhováním a není použitelná validace. Zároveň společnost nevyužívá tzv. zprostředkovaného prodeje.

Z tohoto důvodu společnost uplatňuje výjimku na vyloučení oblasti normy:

- ↓ **Validace procesů výroby a poskytování služeb**
- ↓ **Návrh a vývoj**

4.1. Systém managementu kvality – všeobecné požadavky

V rámci systému managementu kvality vedení firmy PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje

- ↓ určování procesů potřebných pro systém managementu kvality a pro jejich aplikaci v celé organizaci
- ↓ určení posloupnosti a vzájemného působení těchto procesů
- ↓ určení kritérií a metod potřebných pro zajištění efektivního fungování i řízení těchto procesů
- ↓ dostupnost zdrojů a informací nezbytných pro podporu fungování těchto procesů a pro jejich monitorování
- ↓ monitorování, tam kde je to možné měření a analyzování těchto procesů
- ↓ uplatňování opatření nezbytných pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování stanovených procesů

Tyto procesy jsou řízeny v souladu s požadavky citované normy.

Plánováním procesů je zajišťováno, že v případech, kdy dochází k využívání externího zdroje, který ovlivňuje shodu s požadavky na produkt, je zajištěno řízení těchto procesů. Typ a rozsah řízení těchto procesů zajišťovaných pomocí externích zdrojů je předem určen.

4.2. Požadavky na dokumentaci

4.2.1. Všeobecně

Vedení společnosti zajišťuje, že dokumentace systému managementu kvality zahrnuje:

- ↓ dokumentovaná prohlášení o politice kvality a o cílech kvality
- ↓ příručku kvality
- ↓ potřebné dokumentované postupy a záznamy požadované normou
- ↓ další dokumenty, včetně záznamů, určené organizací jako potřebné pro zajištění efektivního plánování, fungování a řízení svých procesů, jako jsou například plány kvality, specifikace, údaje a podobná dokumentace a to v případech její účelnosti

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 5 (celkem 37)

Výtisk č. 1



4.2.2. Příručka kvality

Vedení firmy zajistilo vytvoření a udržování této příručky kvality, která zahrnuje

- a) oblast použití systému managementu kvality, včetně podrobností o jakýchkoli vyloučeních a jejich zdůvodnění
- b) dokumentované postupy vytvořené pro systém managementu kvality
- c) popis vzájemného působení mezi procesy systému managementu kvality

4.2.3. Řízení dokumentů

Vedení firmy zajišťuje, že dokumenty požadované systémem managementu kvality jsou řízeny. Záznamy jsou zvláštním typem dokumentu a jsou řízeny v souladu s dále popsáním způsobem.

Pro řízení dokumentů je níže stanoven dokumentovaný postup, který stanovuje nástroje řízení potřebných pro

- ✚ schvalování dokumentů z hlediska jejich přiměřenosti před vydáním
- ✚ přezkoumávání dokumentů, popřípadě jejich aktualizaci a pro opakované schvalování
- ✚ zajištění identifikace změn dokumentů a aktuálního stavu revize dokumentů
- ✚ zajištění dostupnosti příslušných verzí aplikovatelných dokumentů v místech používání
- ✚ zajištění trvalé čitelnosti dokumentů
- ✚ zajištění identifikace dokumentů externího původu, které organizace stanovila jako nezbytné pro plánování a fungování systému managementu kvality a dále zjištění, že je jejich distribuce řízena
- ✚ zabránění neúmyslnému používání zastaralých dokumentů a aplikaci vhodné identifikace těchto dokumentů, jsou-li z jakéhokoli důvodu uchovány

Dokumenty, které jsou zpracovány, jako řídicí dokumentace vypracovávají vedoucí pracovníci odpovědní za příslušnou oblast. Přezkoumání provádí z hlediska splnění požadavků normy ISO 9001 manažer kvality a schvaluje vždy člen vedení společnosti. V rámci tohoto procesu schvaluje i odborně praktickou stránku předepsaných procesů. Každý z uvedených pracovníků je odpovědný za provedení jednoznačné identifikace, která deklaruje přezkoumání a schválení.

Každý výtisk řízené dokumentace musí být označen názvem dokumentu (typem), musí být identifikována platnost dokumentu (schválení a revize). V případě identifikační vhodnosti číslem strany/počtem a v neposlední řadě v případě opodstatněnosti nesmí chybět relevantní podpisy. Za celkovou identifikaci vždy odpovídá příslušný vedoucí pracovník odvozený od povahy dokumentu.

Jednotlivá dokumentace je přidělována dle povahy vedoucím pracovníkem. Toto přidělení musí být prokazatelné. Vedoucí pracovník zajišťuje, že jsou přiděleny pouze platné verze. V případě pozbytí platnosti, zajišťuje jejich stažení, aby nemohlo dojít k použití již neplatných verzí.

Změny v případě řídicí dokumentace mohou předkládat vedoucí pracovníci. Navržené změny musí přezkoumat manažer kvality a schválit zaměstnanec, který je na vedoucí funkci odpovídající za daný proces. V případě schválení změny se provede faktická změna v dokumentu a ten je dále vydán v souladu se shora uvedeným postupem.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Průručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Neplatná vydání je povinen manažer kvality, potažmo vedoucí pracovník od majitelů stáhnout a zajistit likvidaci, aby nedošlo k jejich nezamýšlenému použití. Pro uchování stavu znalostí je zachován výtisk vedoucího systému řízení kvality. Tento výtisk je řízen v souladu s procesem řízení záznamů.

K řízení dokumentace je zpracována registr, který obsahuje:

- ↓ **výčet použité dokumentace**
- ↓ **lhůty pro ukládání**
- ↓ **zodpovědnost za řízení dokumentace**

Externí dokumentace

Externí dokumentaci nevypracovávají zaměstnanci firmy, ale je převzata z právních, organizačních, systémových a jiných důvodů. Firma vede aktualizovaný seznam externích dokumentů, u kterých má zajištěnou pravidelnou aktualizaci.

Tato dokumentace je přebírána přes zavedená distribuční místa, od dodavatelů, internetovou síť, a to dle původu dokumentů.

Mezi tuto dokumentaci jsou řazeny zejména normy, zákony, nařízení, vyhlášky, směrnice, pokyny a jiná ustanovení, dále pak dokumentace dodavatele a zákazníka.

Externí dokumentace podléhá ve smyslu řízení ve shora uvedených zásadách manažerovi kvality.

Manažer kvality vede evidenci použité externí dokumentace - registry.

Manažer kvality zároveň odpovídá za přiměřené vedení další úrovně dokumentace a to údajů. Mezi údaje jsou zařazeny např. různé seznamy, plány, nařízení, rozhodnutí a jiné dokumenty nemající povahu řídicí dokumentace nebo záznamů. Na tuto dokumentaci přiměřeně uplatní stejná pravidla jako pro řízení řídicí dokumentace, popřípadě pravidla pro řízení záznamů, je-li toto řízení opodstatněné.

4.2.4. Řízení záznamů

Vedení společnosti předepsáním v dokumentaci zajišťuje vytváření a udržování záznamů, aby se poskytly důkazy o shodě s požadavky a o efektivním fungování systému managementu kvality. Záznamy jsou zpracovány tak, že jsou a zůstanou čitelné, jsou snadno identifikovatelné a jsou snadno k dispozici.

Pořizování záznamů

Záznamy u firmy PEMEX - ivp, s.r.o. jsou pořizovány v písemné nebo elektronické podobě. Provedený záznam musí být čitelný, srozumitelný a trvalý. Každý zaměstnanec, který záznam pořizuje odpovídá za to, že čitelnost a trvanlivost záznamu bude zachována minimálně po stanovenou dobu uložení.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Firma PEMEX - ivp, s.r.o. vede zejména následující záznamy:

Záznam z přezkoumání managementu.

Záznam o vzdělání, výcviku, dovednostech a zkušenostech.

Záznamy poskytující důkazy, že realizační procesy a výsledný produkt splňují požadavky.

Záznamy o výsledcích přezkoumání požadavků na produkt a o opatřeních vyplývajících z přezkoumání.

Záznam o výsledcích hodnocení dodavatelů a případně přijatých opatřeních.

Záznam o sledovanosti a identifikaci produktu.

Záznam o defektu na majetku zákazníka, o poskytnuté informaci a řešení.

Záznam o výsledku interního, popřípadě kontrolního auditu.

Záznam o výsledku provedených opatření vyplývajících z interního auditu .

Záznam o výsledku monitorování a měření produktu.

Záznam o zjištěné neshodě produktu.

Záznamy o provedení následných opatření k nápravě po zjištěných neshodách.

Záznam o výsledku provedených opatření.

Záznam o výsledku provedených preventivních opatření.

Společnost PEMEX - ivp, s.r.o. má zdokumentovanou směrnici, která stanovuje potřebná pravidla pro identifikaci, evidenci, ukládání, ochranu, uchovávání a likvidaci dokumentů.

Zacházení s daty na elektronických médiích

Firemní systém je založen na firemní síti lokálních počítačů. K užívání této sítě je nutné připojení každého jednotlivého uživatele. Přístup k datům počítačů zapojených do sítě je povolen jen na základě sdílení, které umožňuje každý jednotlivý uživatel počítače. O tom, které soubory nebo data mohou být sdílena a jakým způsobem rozhoduje člen vedení společnosti.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Průručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Nastavení přístupových práv k souborům nebo datům na počítačích uživatelů sítě má několik úrovní tak, aby uživatelé umožňovala plnit své úkoly v plném rozsahu a zároveň umožňovala nezbytnou ochranu dat. Přístupová práva nastavuje po schválení člena vedení uživatel počítače, který předává data v něm uložená ke sdílení. Přístupová práva v rámci sdílení mohou mít tři úrovně:

- a) funkce sdílení není uživateli sítě vůbec přiřazena,
- b) funkce sdílení je uživateli sítě přiřazena pouze ke čtení,
- c) funkce sdílení je uživateli sítě přiřazena s plným přístupem.

Hlavním kritériem pro stanovení přístupových práv nebo jejich změnu je splnění všech požadavků systému řízení kvality.

Veškerá data vznikající ve společnosti PEMEX - ivp, s.r.o. v průběhu zpracování na počítačích je nutno pravidelně zálohovat dnem jejich pořízení.

Archivace elektronických dat probíhá v souladu se shora uvedenou směrnicí.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Vedení společnosti PEMEX - ivp, s.r.o. stanovilo základní procesy, které jsou nezbytné pro systém managementu kvality.

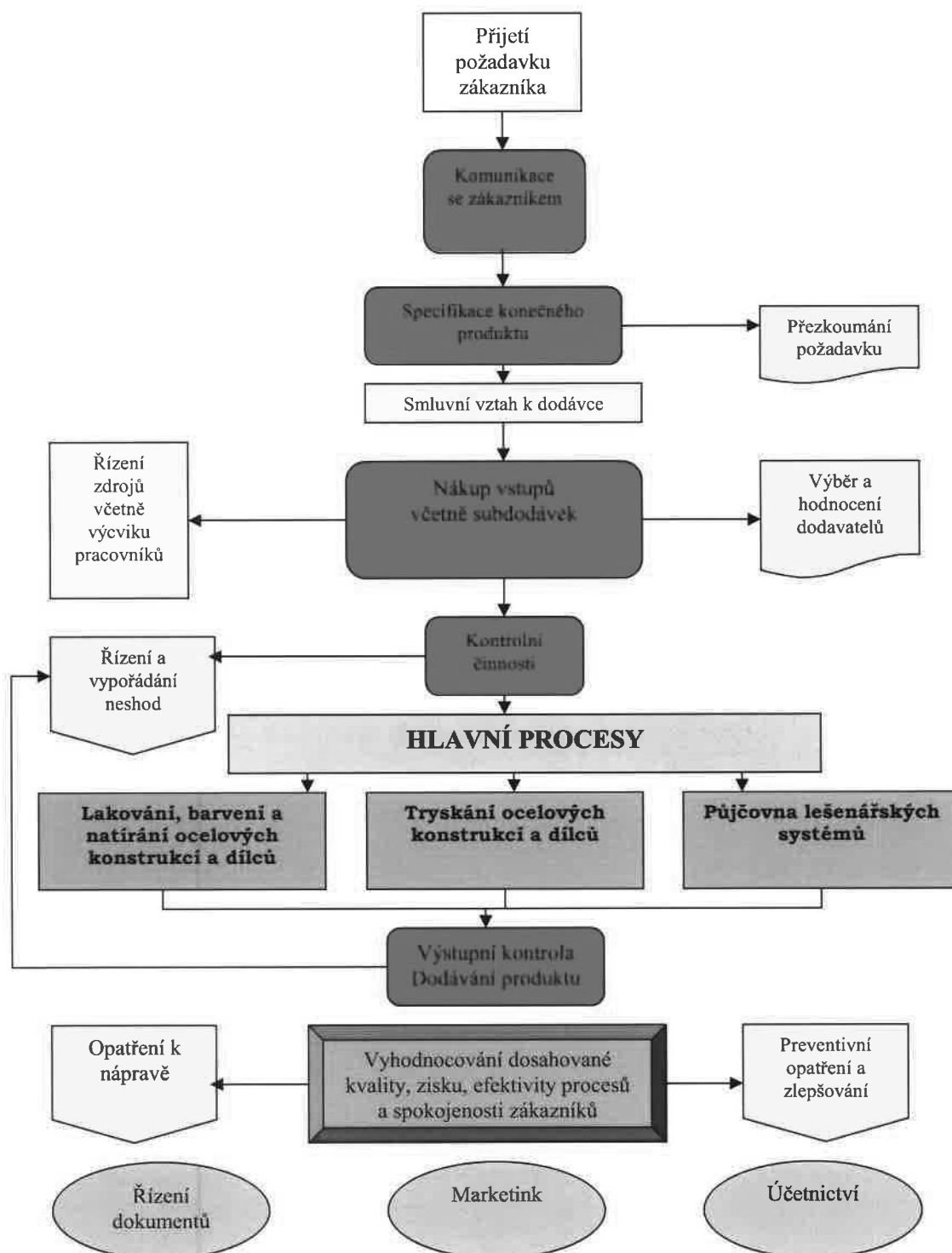
PROCES	ROZHODUJÍCÍ PRVKY PROCESU
Řízení a organizace	➤ Kvalifikace ➤ Odpovědnosti ➤ Stanovení funkčního rozhraní pro zajištění vzájemné komunikace
Zajišťování zdrojů	➤ Dodavatelé – stav a jejich dostupnost ➤ Identifikace potřeb nákupu – co, kdy a kolik ➤ Uvolnění potřebných finančních prostředků
Přezkouvání požadavků	➤ Identifikování požadavků ➤ Kompetentnost pracovníků ➤ Povědomí o rozsahu způsobilosti firmy k plnění
Realizace a dodávání produktu	➤ Stanovení realizačních postupů ➤ Přidělení potřebných zdrojů
Monitorování a měření produktů, procesů a managementu kvality	➤ Stanovení kontrolních bodů a rozsah provedení jednotlivých kontrol ➤ Získávání informací k analýzám ➤ Stanovení a přezkouvání vstupů pro hodnocení managementu
Řízení neshod	➤ Odhalování neshod ➤ Stanovení možností vypořádání neshod ➤ Určení odpovědností a pravomocí
Opatření k nápravě	➤ Stanovení objektivních příčin neshod ➤ Vyhodnocení závažnosti neshod
Preventivní opatření	➤ Informace umožňující odhalování rizik
Řízení dokumentů	➤ Stanovení potřeby dokumentů ➤ Přezkouvání a schválení dokumentů ➤ Distribuce a její evidence ➤ Aktualizace a její identifikace ➤ Stahování a ukládání neplatných verzí
Realizace zlepšování	➤ Analýzy problémů ➤ Zavedení efektivních změn ➤ Hodnocení výsledků
Komunikace se zákazníkem	➤ Prezentace firmy ➤ Zajištění zdrojů pro komunikaci
Vyhodnocování dosahované kvality, nákladů, efektivity procesů a spokojenosti zákazníků	➤ Zajištění sledovatelnosti vedením záznamů o průběhu realizace zakázek
Oslovení zákazníka, marketing	➤ Nástroje marketingu – inzerce, propagace ➤ Stanovení cílových skupin zákazníků ➤ Informace o vývoji a přednosti zboží ➤ Zajištění finančních prostředků
Personalistika a rozvoj lidských zdrojů	➤ Uzavírání odpovídající pracovní smlouvy ➤ Stanovení kvalifikačních potřeb pro výkon funkcí ➤ Zajištění odborné přípravy
Vedení účetnictví, oběh dokladů	➤ Oběh účetních dokladů ➤ Správné účetní postupy

vydání: A platnost od 01.11.2015

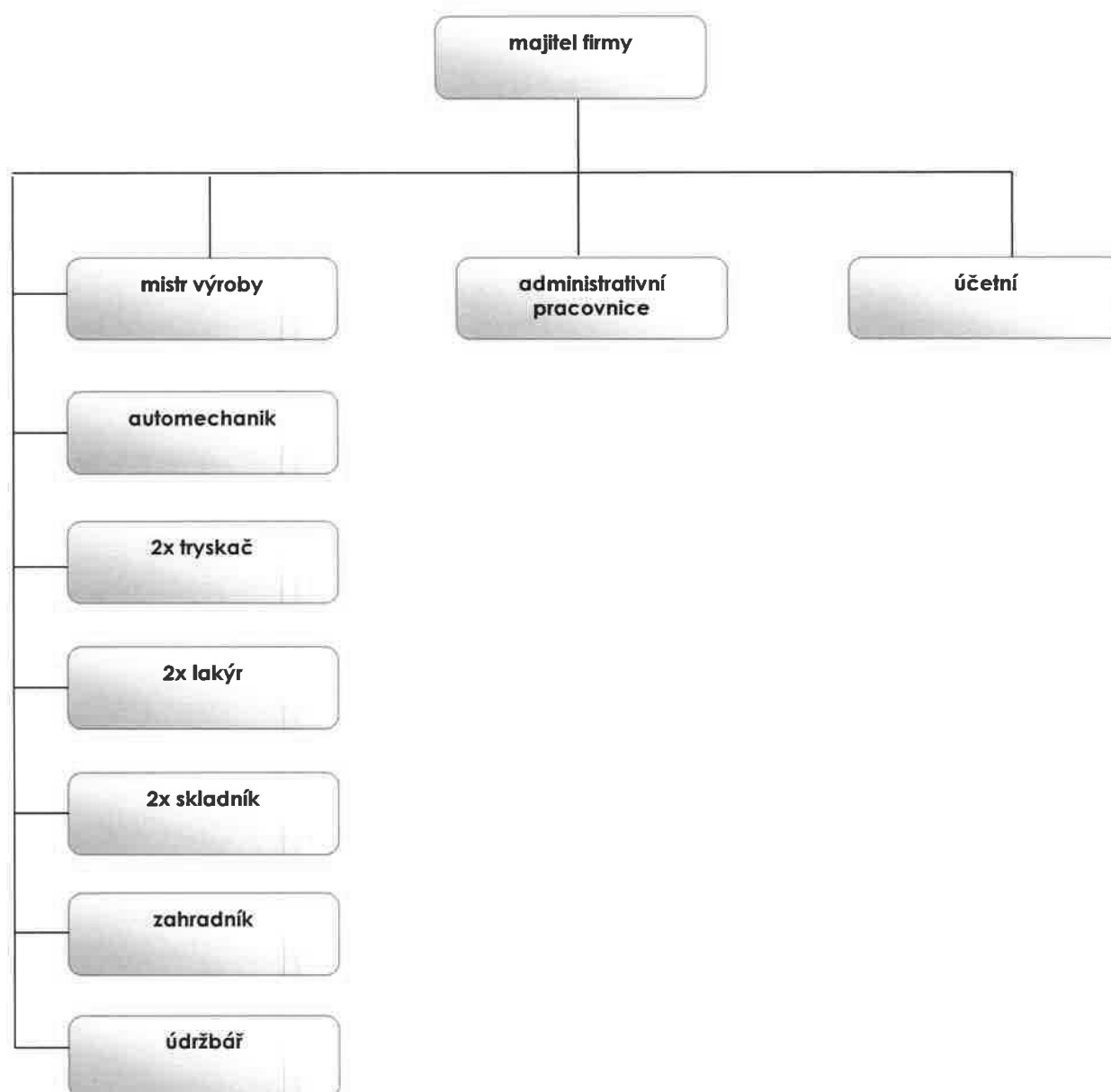
číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 10 (celkem 37)

Výtisk č. 1



4.3. Funkční schéma společnosti





5. Povinnost managementu

5.1. Odpovědnost managementu

Vedení poskytuje důkazy o své odpovědnosti k rozvíjení a uplatňování systému managementu kvality a k neustálému zlepšování jeho efektivnosti

- a) sdělováním uvnitř organizace, že je důležité plnit požadavky zákazníka, stejně jako zákonné požadavky a požadavky předpisů
- b) stanovováním politiky kvality
- c) zajišťováním, že jsou stanoveny cíle kvality
- d) prováděním přezkoumávání managementu
- e) zajišťováním dostupnosti zdrojů

5.2. Zaměření na zákazníka

Vedení zajišťuje, aby byly stanoveny požadavky zákazníka, a aby byly plněny s cílem zvyšování jeho spokojenosti.

5.3. Politika kvality

Vedení stanovilo politiku kvality tak, aby

- a) odpovídala záměrům organizace
- b) zahrnovala odpovědnost k plnění požadavků a k neustálému zlepšování efektivnosti systému managementu kvality
- c) poskytovala osnovu pro stanovení a přezkoumání cílů kvality
- d) byla sdělována a pochopena v organizaci
- e) byla přezkoumávána z hlediska kontinuity vhodnosti

Aby vedení zajistilo pochopení, uplatňování a udržování politiky kvality na všech úrovních společnosti, zabezpečuje školení tak, aby získalo jistotu, že zaměstnanci na všech úrovních politiku kvality chápou. O tomto školení jsou školitelé povinni pořizovat záznamy.

Uplatňování a udržování politiky kvality vedení zajišťuje tím, že vzhledem k stanoveným závazkům a cílům definuje procesy, které zabezpečí jejich dosažení. Tyto procesy jsou rozpracovány na všech úrovních dokumentace související se systémem managementu kvality.

Kontrola uplatňování a udržování politiky kvality je zabezpečena při vyhodnocování na pravidelných poradách, konaných v rámci přezkoumání vedením organizace.

Stálou dostupnost politiky kvality všem zaměstnancům zabezpečuje pracovník zodpovědný za systém kvality vhodnou distribucí jednotlivých výtisků.



5.4. Plánování

5.4.1. Cíle kvality

Vedení zajišťuje, aby byly pro příslušné organizační jednotky a úrovně v organizaci stanoveny cíle kvality včetně cílů potřebných pro splnění požadavků na produkt. Cíle kvality jsou stanoveny tak, aby byly měřitelné a konzistentní s politikou kvality.

5.4.2. Plánování systému managementu kvality

Vedení zajišťuje, aby se

- ↓ plánování systému managementu kvality provádělo tak, aby byly splněny požadavky uvedené v předchozí kapitole „Systém managementu kvality“
- ↓ udržovala integrita systému managementu kvality, když jsou plánovány a uplatňovány změny tohoto systému.

Plánování kvality - přes vhodnou strukturu dokumentace jsou delegovány procesy, které definují, jak budou požadavky na kvalitu plněny. Systém plánování je navržen tak, aby plánování kvality bylo vždy ve shodě se všemi ostatními požadavky na systém kvality. Management kvality je řízen tak, aby vyhovoval k zajištění všech procesů, které jsou nezbytné pro zajištění splnění přijatých požadavků zákazníků.

Management kvality zajišťuje organizaci v oblasti :

- ↓ marketingu včetně prvku zjišťování spokojenosti zákazníků
- ↓ stanovení odpovědností a pravomocí pracovníků
- ↓ řízení dokumentů včetně záznamů
- ↓ stanovení politiky kvality a navazujících závazků
- ↓ vnitřní komunikace
- ↓ zajištění přezkoumávání managementu kvality, včetně zajištění vstupních informací z interních auditů
- ↓ stanovení a zajištění potřebných zdrojů, včetně organizace vlastního nakupování i s hodnocením dodavatelů
- ↓ plánování realizace produktu včetně posuzování deklarovaných požadavků a zajištění vlastní realizace
- ↓ identifikování produktů a procesů
- ↓ manipulace, skladování, ochrany a dodávání
- ↓ monitorování a měření produktu, systému managementu a procesů, vyhodnocování výsledků a navrhování prvků pro zlepšení, včetně zabezpečení vhodného zařízení k těmto procesům
- ↓ řízení neshod
- ↓ stanovování opatření k nápravě a preventivního opatření
- ↓ zajištění neustálého zlepšování systému managementu kvality



5.5. Povinnost, pravomoc a komunikace

5.5.1. Povinnost a pravomoc

Vedení zajišťuje, aby povinnosti a pravomoci byly v organizaci stanoveny a sdělovány.

Vedení organizace zabezpečuje optimální rozvržení odpovědností a pravomocí mezi své pracovníky, které zajišťují správné fungování systému kvality. Za realizaci naplánovaných procesů musí odpovídat vždy konkrétní pracovník.

Jednotlivé odpovědnosti jsou definovány na různých úrovních dokumentace.

Vedení musí průkazně zajistit, aby pracovníci, jimž byla přidělena konkrétní odpovědnost za zajištění procesů, byli o této skutečnosti informováni. Těmto pracovníkům musí být jednoznačně vyložen rozsah jejich odpovědnosti.

Vedení dále zabezpečuje u pracovníků, kteří vykonávají činnosti spojené s prevencí výskytu neshod, identifikováním a zaznamenáváním problémů, řešením problémů, ověřováním a řízením dalšího postupu dokud nebude stav napraven organizační nezávislost, aby byla zajištěna jejich nestrannost při výkonu jejich funkcí.

Vedení odpovědné pracovníky vybavuje potřebnými pravomocemi.

5.5.2. Představitel managementu

Jeden z členů managementu organizace je jmenován manažerem kvality (PM představitel managementu) a bez ohledu na jiné funkční odpovědnosti má delegovanou pravomoc a odpovědnost pro

- ↓ zajištění, že procesy potřebné pro systém managementu kvality jsou vytvářeny, uplatňovány a udržovány
- ↓ předkládání zpráv vrcholovému managementu o dosažené výkonnosti systému managementu kvality a o jakékoli potřebě zlepšování
- ↓ podporování vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celé organizaci

5.5.3. Interní komunikace

Vedení zajišťuje vytvoření příslušných komunikačních cest v organizaci, zejména systémem porad, kde probíhá i komunikace týkající se efektivnosti systému managementu kvality.

Vedení zajišťuje, že u pracovníků, jimž byla delegována odpovědnost a pravomoc jsou propojené vztahy tak, aby byla zajištěna jejich vzájemná komunikace, která zabezpečí efektivnost při zajišťování procesů, nebo při řešení problémů. Tyto vztahy jsou vyjádřeny ve funkčním schématu, které zároveň definuje vzájemnou vazbu jednotlivých funkcí. Toto schéma je součástí této příručky kvality.



5.6. Přezkoumání managementu

5.6.1. Všeobecně

Vedení v plánovaných intervalech přezkoumává systém managementu kvality organizace, aby byla zajištěna jeho kontinuita vhodnosti, přiměřenost a efektivnost. Toto přezkoumání musí zahrnovat posouzení příležitostí pro zlepšování a potřebu změn v systému managementu kvality, včetně politiky a cílů kvality. Vedení zajišťuje, že z přezkoumání managementu jsou udržovány záznamy.

Přezkoumání vedením organizace probíhá na poradách vedení

Porada vedení je svolávána členem vedení nejméně jedenkrát za 12 měsíců nebo mimořádně v případě, že byla zjištěna adekvátní potřeba a to po odsouhlasení dalšího člena vedení.

Porada vedení je nejvyšší orgán v systému zabezpečování kvality.

5.6.2. Vstup pro přezkoumání

Porada vedení je svolávána vždy písemnou výzvou všem přizvaným členům. Součástí této výzvy, kterou schvaluje alespoň jeden z vrcholových členů vedení je program porady vedení. Program porady vedení vždy obsahuje:

- ↓ datum konání porady
- ↓ místo konání porady
- ↓ čas zahájení
- ↓ funkce řídícího porady
- ↓ seznam všech účastníků
- ↓ body programu jednání dle zaměření porady, ale vždy obsahující:
 - a) přezkoumání preventivních opatření
 - b) přezkoumání zavedených opatření k nápravě
 - c) přezkoumání závěrů z provedených vnitřních řádných a kontrolních auditů
 - d) přezkoumání a vyhodnocení reklamací a stížností zákazníků a informací o monitorování spokojenosti zákazníků
 - e) přezkoumání výkonnosti procesů
 - f) přezkoumání shody produktů
 - g) přezkoumání plnění závazků a cílů stanovených v politice kvality
 - h) přezkoumání a vyhodnocení externích prověrek (auditů)
 - i) přezkoumání následných opatření z předchozích přezkoumávání managementu
 - j) přezkoumání informací o změnách, které by mohly ovlivnit systém managementu kvality
 - k) přezkoumání návrhů a doporučení pro zlepšování

5.6.3. Výstup z přezkoumání

Výstup z přezkoumání managementu vždy zahrnuje všechna rozhodnutí a opatření vztahující se ke zlepšování efektivnosti systému managementu kvality a jeho procesů, ke zlepšování produktu ve vztahu k požadavkům zákazníka a k potřebám zdrojů. V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. je z tohoto přezkoumávání pořizován záznam

Záznam z přezkoumání managementu.

6. Management zdrojů

6.1. Poskytování zdrojů

Vedení zajišťuje určení a poskytování zdrojů potřebných pro

- a) uplatňování a udržování systému managementu kvality a neustálé zlepšování jeho efektivnosti
- b) zvyšování spokojenosti zákazníka plněním jeho požadavků.

6.2. Lidské zdroje

6.2.1. Všeobecně

Vedení zajišťuje, že zaměstnanci, kteří provádějí práce ovlivňující kvalitu produktu, jsou kompetentní na základě patřičného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností.

6.2.2. Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti

Vedení firmy zajišťuje

- ✚ určení nezbytné odborné způsobilosti pro zaměstnance, kteří provádějí práce ovlivňující shodu s požadavky na produkt
- ✚ podle okolností poskytování výcviku nebo provádění jiných opatření pro dosažení nezbytných kompetencí
- ✚ hodnocení efektivnosti provedených opatření
- ✚ vhodné metody informování zaměstnanců, aby si byli vědomi závažnosti a důležitosti svých činností a toho, jak přispívají k dosažení cílů kvality
- ✚ ověřování dosaženého vzdělání a udržování vhodných záznamů o výcviku, dovednostech a zkušenostech

Zjišťování potřeb kvalifikace pro jednotlivé funkce - vedení zjišťuje potřebu kvalifikace u všech zaměstnanců provádějících činnosti ovlivňující kvalitu a zvláště zaměstnanců pověřených výkonem specifických úkolů jako nutný předpoklad k dosažení stanovených požadavků v oblasti kvality.



Potřeba kvalifikace u zaměstnanců provádějících činnosti ovlivňující kvalitu je určována bezprostředně nadřízeným vedoucím zaměstnancem. Rozsah kvalifikace stanovuje na základě souhrnného posouzení s ohledem na náročnost funkčního zařazení a z ní vyplývající ovlivnění celkové kvality.

Kvalifikací se v tomto případě rozumí souhrn dosaženého vzdělání, absolvování kurzů a školení, praktické znalosti a dovednosti, popřípadě další specifické požadavky jako např. jazykové znalosti apod.

Rozsah kvalifikačních požadavků pro jednotlivé funkce je zdokumentován. U zaměstnanců pověřených výkonem specifických úkolů je potřeba kvalifikace dána požadavky zákonů, vyhlášek a dalších zákonných předpisů.

Revize stanovených úrovní kvalifikace - Ke zvyšování úrovně kvality a zajištění kontinuity kvalifikace se všeobecným vývojem jsou prováděny revize stanovené kvalifikace. Revizi stanovené úrovně kvalifikace u zaměstnanců provádějících činnosti ovlivňující kvalitu provádí jednou za 12 měsíců nadřízený zaměstnanec, který potřebu kvalifikace stanovoval.

U zaměstnanců pověřených výkonem specifických úkolů je revize úrovně kvalifikace prováděna průběžně na základě změn, doplňků nebo vydání nových předpisů, upravujících tuto oblast činnosti. K tomu vedení firmy PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje všechny potřebné informace o těchto změnách. Za realizaci odpovídají vedoucí zaměstnanci, u nichž se tyto činnosti vyskytují.

Kontrola dosažené kvalifikace - K zajištění souladu mezi požadavky a jejich skutečným plněním jsou prováděny pravidelné kontroly. Kontrola je prováděna objektivním přezkoumáním důkazů o dosažené kvalifikaci zaměstnance, zařazeného na příslušné funkci. Za kontrolu dosažené kvalifikace odpovídají všichni vedoucí zaměstnanci v rámci svých kompetencí. Současně jsou povinni zajišťovat její případné doplnění. Tato kontrola je prováděna při nástupu nového zaměstnance, změně funkčního zařazení zaměstnance a při změně kvalifikačních požadavků.

O všech dosažených stupních kvalifikace, jejich udržování a kontrolách jsou vedeny záznamy k zajištění důkazů a zachycení skutečného stavu znalostí v oblasti odborné přípravy. Za vedení těchto záznamů jsou odpovědní vedoucí zaměstnanci.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. je z této oblasti pořizován záznam

Záznam o vzdělání, výcviku, dovednostech a zkušenostech.

6.3. Infrastruktura

Vedení musí zajistit určení, poskytování a udržování infrastruktury potřebné pro dosažení shody s požadavky na produkt. Infrastruktura zahrnuje

Řízení zdrojů k zajištění jejich připravenosti a stálé funkčnosti

- a) budovy
- b) odstavné plochy, pracovní prostory apod.
- c) lidské zdroje

- d) komunikační nebo informační systémy
- e) zařízení pro proces (hardware i software)
- f) informace
- g) energie
- h) technické vybavení, zařízení, pomůcky a jiné vybavení pro realizaci činností
- i) finance
- j) smluvní dodavatele
- k) dopravní prostředky
- l) oprávnění k povolení podnikání
- m) a ostatní nutné vybavení pro výkon činnosti

a) budovy

- revize, investice, opravy, kolaudace stavebních úprav, úklid, odvoz odpadu, smluvní vztahy

b) odstavné plochy

- údržba, úklid, smluvní vztahy

c) lidské zdroje

- školení a odborná příprava, výběr zaměstnanců, lékařské prohlídky, smluvní vztahy

d) komunikační technologie a informační systémy

- servis, údržba, obnova, smluvní vztahy

e) informace

- pořizování, aktualizace

f) energie

- smluvní vztahy

g) zařízení a vybavení pro realizaci činností

- údržba, obnova, revize, pojištění

h) finance

- řízení toku financí (cash flow), úvěry, plánování výnosů a nákladů, vymáhání pohledávek

i) smluvní dodavatelé

- vyhledávání, hodnocení, volba, smluvní vztahy

j) oprávnění k povolení podnikání

- udržování platnosti živnostenských a licenčních oprávnění, získání nových potřebných oprávnění

6.4. Pracovní prostředí

Vedení firmy PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje určení a řízení pracovního prostředí pro dosažení shody s požadavky na produkty tak, aby jeho vlivem nedošlo k podmínkám zhoršujícím dosažení potřebné kvality při realizaci služby nebo zakázky. Pracovní prostředí musí dále splňovat minimálně zákonné požadavky ve smyslu hygieny, bezpečnosti práce a požární ochrany.



7. Realizace produktu - zakázky

7.1. Plánování realizace produktu

Vedení firmy zajišťuje plánování a rozvíjení procesů potřebných pro realizaci produktu. Dále je zajišťováno, že plánování realizace produktu je v souladu s požadavky ostatních procesů systému managementu kvality.

Při plánování realizace produktu zodpovědný pracovník určuje

- ↓ cíle kvality a požadavky na produkt
- ↓ potřebu vytvořit procesy a dokumenty a poskytnout zdroje, které jsou specifické pro produkt
- ↓ požadované činnosti při ověřování, validaci, monitorování, měření, kontrole a zkoušení, které jsou specifické pro produkt a kritéria pro přijetí produktu
- ↓ záznamy potřebné pro poskytnutí důkazu, že realizační procesy a výsledný produkt splňují požadavky

Výstup z tohoto plánování je zajištěn vhodně k potřebám fungování firmy PEMEX - ivp, s.r.o.

7.2. Procesy týkajících se zákazníka

7.2.1. Určování požadavků týkajících se produktu

Kompetentní pracovníci firmy PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťují určení

- ↓ požadavků specifikovaných zákazníkem, včetně požadavků na činnosti při dodání
- ↓ požadavků, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné
- ↓ zákonných požadavků a požadavků předpisů aplikovatelných na produkt
- ↓ jakýchkoli doplňujících požadavků, které organizace stanovila jako potřebné.

7.2.2. Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Kompetentní pracovníci zajišťují přezkoumání požadavků týkající se produktu. Toto přezkoumání je prováděno před přijetím odpovědnosti firmy PEMEX - ivp, s.r.o. zajistit dodání služby zákazníkovi.

Poptávkové a nabídkové řízení zaručuje, že zákazník obdrží vyčerpávající informaci o možnosti dodávky služeb specifikovaných v poptávce. Pracovník, který obdrží poptávku, zkontroluje její základní náležitosti, posoudí splnitelnost, vypracuje nabídku a odešle zákazníkovi. Objednávkové řízení zaručuje, že objednávka je přezkoumána z hlediska úplnosti, jasnosti a splnitelnosti, je zpracována a vzájemně odsouhlasena smlouvou nebo závaznou objednávkou. Posouzeny jsou i požadavky, které zákazník výslovně neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití, je-li známo.

Obdrženou objednávku pracovník porovná s nabídkou (pokud byla vystavena), vyjasní případné rozdíly a posoudí úplnost a jasnost objednávky. O případných dohodnutých změnách provede záznam do objednávky.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

V případě zkušeností z předchozích dodávek, kdy zákazník objednával méně obvyklou povrchovou úpravu, a neuvede konkrétní požadavek, vyboduje pracovník to, co v minulosti zákazník požadoval. Pokud uvede jiné, než běžné objednávané provedení, pracovník vyjasní se zákazníkem telefonicky jeho požadavek a provede o tom záznam na objednávku.

Pokud nelze objednávku splnit ani částečně, sdělí příslušný pracovník zákazníkovi záporné stanovisko včetně důvodů.

Vyjasněnou a splnitelnou objednávku zpracuje do smlouvy nebo objednávky. Se zákazníkem dohodne možné způsoby platby (na fakturu, za hotové, na zálohu). Vystavený návrh smlouvy podepíše, opatří razítkem a odešle zákazníkovi k podpisu.

V případě nesouhlasu zákazníka s návrhem smlouvy je vypracován po dohodě nový návrh nebo není smlouva se zákazníkem uzavřena.

Uzavřenou smlouvu uloží pracovník spolu s objednávkou.

V případě uzavřených celoročních objednávek může být dílčí závaznou objednávkou pouze mailová komunikace. Za uzavřenou smlouvu je pak považován potvrzený dodací list. Důvodem je splnit požadovaný termín dodání.

Pro komunikaci se zákazníkem jsou využívány nejrůznější formy:

- ↓ osobní jednání
- ↓ písemná komunikace (e-mail)
- ↓ telefonická komunikace
- ↓ internet

Změnit ustanovení obchodní smlouvy lze jen oboustranně schváleným dodatkem.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. je z této oblasti pořizován záznam

Záznam o přezkoumání požadavků na zakázku

V případě, že zákazník neposkytne dokumentované vyjádření požadavku, jsou požadavky zákazníka potvrzeny firmou PEMEX - ivp, s.r.o. dříve, než PEMEX - ivp, s.r.o. přistoupí k realizaci zakázky.

7.2.3. Komunikace se zákazníkem

Kompetentní pracovníci firmy PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťují určení a uplatňování efektivního způsobu pro komunikování se zákazníky s ohledem na

- ↓ informace o produktu
- ↓ vyřizování poptávek, smluv nebo objednávek, včetně jejich změn
- ↓ zpětnou vazbu od zákazníka

7.3. Návrh a vývoj – Vyloučený prvek

7.4. Nakupování

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 21 (celkem 37)

Výtisk č. 1



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

7.4.1. Proces nakupování

Kompetentní pracovníci firmy PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťují, že nakupovaný produkt vyhovuje specifikovaným požadavkům na nakupování. Typ a rozsah řízení aplikovaného na dodavatele a na nakupovaný produkt je závislý na míře vlivu nakupovaného produktu na následnou realizaci produktu nebo na konečný produkt.

Za účelem zajištění potřebných dodávek je u firmy PEMEX - ivp, s.r.o. zaveden systém. Systémem je zabezpečeno, že veškeré podklady pro nákup jsou vypracovány tak, aby nemohlo dojít k nežádoucí záměně a tím k nákupu dodávky, která nebude splňovat očekávaná kritéria.

Hodnocení dodavatelů

Kompetentní pracovníci zajišťují hodnocení a výběr dodavatele podle jejich schopnosti dodávat produkt v souladu s požadavky. Jsou stanovena kritéria pro jejich volbu, hodnocení a opakované hodnocení. Kritéria pro volbu dodavatele jsou pevná, jako je:

- ↓ **platné oprávnění k podnikání v požadované oblasti**
- ↓ **ověřené informace o schopnosti přiměřeně plnit dohodnuté závazky**
- ↓ **akceptovatelná cena**
- ↓ **schválení jednatelem společnosti k dodávkám**

Dále organizace přihlíží k následujícím kritériím:

- ↓ tradice dodavatele
- ↓ flexibilita
- ↓ komunikační schopnosti
- ↓ pružnost při vyřizování reklamací
- ↓ délka dodacích lhůt
- ↓ platební podmínky
- ↓ podmínky zajišťující stabilitu dodavatele

Firma PEMEX - ivp, s.r.o. stanovila odpovědnost za proces hodnocení dodavatelů zaměstnance zařazeného na funkci, která umožňuje posouzení úrovně hodnocení. Tento zaměstnanec je zodpovědný za pořizování záznamů z hodnocení včetně nezbytných opatření vyplývajících z hodnocení. Dále je tento zaměstnanec povinen vést aktualizovaný seznam všech dodavatelů, kteří mohou ovlivnit výslednou kvalitu zakázek.

Firma PEMEX - ivp, s.r.o. v procesu stanovení vstupních a mezioperačních kontrol zohledňuje výsledky hodnocení dodavatele, které ovlivňují četnost a hloubku výše jmenovaných kontrol.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. je z této oblasti pořizován záznam

Záznam o výsledcích hodnocení dodavatelů a případně přijatých opatřeních.



7.4.2. Informace pro nakupování

Veškeré písemné požadavky, na jejichž základě bude realizován nákup dodávky, musí vždy obsahovat údaje jasně popisující objednaný výrobek. V případě potřeby zpřesnění jednoznačnosti požadovaného plnění jsou požadavky rozšiřovány o konkrétní specifiky např.:

- ↓ typ, třídu nebo jinou přesnou identifikaci
- ↓ název nebo jinou jednoznačnou identifikaci a příslušné vydání specifikací
- ↓ požadavků na procesy a pro kontrolu
- ↓ požadavky na schvalování či kvalifikaci výrobku, postupů, výrobního zařízení a pracovníků
- ↓ název, číslo a vydání příslušné normy pro systém kvality, která se má použít

PEMEX-ivp s.r.o. uplatňuje systémy pro hodnocení a výběr dodavatelů v následujících oblastech:

- ↓ nakupování barev
- ↓ nakupování měřidel
- ↓ nakupování oprav
- ↓ nakupování náhradních dílů
- ↓ nakupování kancelářských potřeb

Tyto propracované systémy pro hodnocení a výběr jednotlivých typů dodavatelů minimalizují rizika vzniku nekvality, která by negativně ovlivnila produkt dodávaný zákazníkovi.

V oblasti nakupování obchodního zboží jsou dodavatelé hodnoceni podle úrovně, kvality dodávek, shody se zájmy PEMEX-ivp s.r.o. a pozice na trhu.

Objednávání obchodního zboží je realizováno centrálně, na základě požadavků jednotlivých útvarů a vývoje na trhu.

S dodavateli jsou uzavírány kupní smlouvy, veškeré údaje jsou uloženy v počítači. Ověřování shody obchodního zboží dodaného na základě nákupní objednávky se provádí v rámci přejímky obchodního zboží.

Obchodní zboží je do skladových prostor firmy PEMEX-ivp s.r.o. přiváženo nákladními automobily a poštou. Příjem obchodního zboží včetně vstupní kontroly probíhá v těchto základních krocích:

- ↓ ověření příslušnosti obchodního zboží, kontrola neporušenosti a případné zajištění důkazních prostředků
- ↓ vyložení obchodního zboží a uložení do vymezených prostor
- ↓ kontrolování shody s nákupní objednávkou

Volba způsobu manipulace s obchodním zbožím je závislá na druhu/typu obchodního zboží, na povolených či zakázaných manipulačních prostředcích a v neposlední řadě na znalostech a zkušenostech zaměstnanců.

Volba způsobu skladování je dána zařízením skladových prostor.

V průběhu skladování jsou zachovány postupy stanovenými pro manipulaci, skladování, balení a ochranu životního prostředí.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Používané metody manipulace a manipulační prostředky zaručují, že nakupované zboží nebude při manipulaci poškozeno. Zaměstnanci, kteří provádějí manipulaci se zbožím, jsou dostatečně proškoleni a vlastní platné oprávnění k zacházení s manipulačními prostředky. Obchodní zboží je skladováno tak, aby nedošlo k jeho poškození a aby samo nezpůsobovalo ohrožení osob nebo životního prostředí.

7.4.3. Ověřování nakupovaného produktu

U firmy PEMEX - ivp, s.r.o. je stanovena nezbytná kontrolní činnost pro zajištění, že nakupovaný výrobek splňuje očekávané požadavky a neovlivní svojí případnou vadou kvalitu výrobků určených zákazníkům.

Nestandardní metody kontroly nakupovaných výrobků.

V případě, že si firma PEMEX - ivp, s.r.o. vyhradí ve smlouvě právo ověřovat nakupované výrobky u dodavatele, jsou k tomuto účelu vždy vypracované postupy, které stanovují způsob ověřování a uvolnění výrobku.

Firma PEMEX - ivp, s.r.o. umožňuje za přísně stanovených podmínek zákazníkům, u kterých nehrozí nebezpečí ze zneužití získaných informací, ověření dodávek u firmy PEMEX - ivp, s.r.o., popřípadě subdodávek u dodavatelů.

Využívání shora uvedených metod ověřování kvality nezbavuje firmu PEMEX - ivp, s.r.o. odpovědnosti za kvalitu předávaných výrobků svým zákazníkům v plném rozsahu.

7.5. Poskytování služeb

7.5.1. Řízení poskytování služeb

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje plánování a realizování služby za řízených podmínek.

Řízené podmínky podle vhodnosti zajišťují

- a) dostupnost informací, které popisují znaky zakázky
- b) dostupnost pracovních instrukcí, jsou-li zapotřebí
- c) použití vhodného zařízení
- d) dostupnost a použití měřicího zařízení
- e) uplatňování monitorování a měření
- f) uplatňování činností při uvolňování, dodávání a po dodání

7.5.2. Validace procesu výroby a poskytování služeb - vyloučený prvek

7.5.3. Identifikace a sledovatelnost

Identifikace procesu realizace zakázky

K zajištění řízených podmínek realizačního procesu musí být identifikovány podmínky, za kterých má tento proces probíhat tak, aby byly v celém rozsahu uspokojeny požadavky zákazníka. Podkladem k identifikaci je uzavřená smlouva, objednávka nebo jiný rovnocenný dokument, technická dokumentace, normy a postupy činnosti, plán kvality a podmínky na pracovišti.

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 24 (celkem 37)

Výtisk č. 1



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Tam, kde jsou podmínky specifikovány nedostatečně nebo vůbec a jejich specifikace je s ohledem na zajištění splnění požadavků potřebná, musí být doplněny nebo zajištěno jejich vytvoření. Za to, že plánování procesu a jeho řízení bude probíhat tak, aby došlo ke splnění výše uvedených podmínek, odpovídá pracovník pověřený realizací zakázky.

Plánování a řízení procesu realizace zakázek

Před zahájením vlastních prací na realizaci zakázky musí být řádně rozplánován proces řízení. Rozplánováním se nerozumí pouze stanovení termínů zahájení a ukončení zakázky, ale celý soubor činností, jehož splněním budou vytvořeny řízené podmínky celého průběhu při dodržení kvality a splnění očekávaných potřeb zákazníka. Pracovník odpovědný za realizaci zakázky je povinen zvážit stanovení parametrů procesů a znaků v případě, že nejsou uvedeny v související dokumentaci. Zároveň je povinen zvážit stanovení kontrolních bodů a četnost provádění kontrol v případech, kdy nejsou obsahem související dokumentace.

Naplánování termínů zahájení a ukončení realizace, popřípadě dílčích termínů plnění, v závislosti na poskytnutých zdrojích provede zodpovědný pracovník podle vlastního posouzení a musí je zaznamenat, pokud není stanoveno jinak. Takto stanovené termíny nesmí být v rozporu s termíny stanovenými smlouvou nebo časovým harmonogramem odsouhlaseným zákazníkem.

Odpovědnost zaměstnance odpovídajícího za stanovení řízených podmínek

Naplánování a stanovení podmínek, které zabezpečí, že realizační proces bude probíhat za řízených podmínek je povinen provést zaměstnanec odpovědný za realizaci zakázky. V rámci této činnosti musí vyhodnotit závazky uzavřené se zákazníkem z hlediska stanovení potřebných zdrojů a podmínek realizace. Zdroje stanovuje zejména pro tyto oblasti:

- ✚ stanovit potřebnou technickou dokumentaci a potřebu jejího doplnění včetně přezkoumání jejího souladu s dokumenty vyšší právní povahy nebo dokumenty zákazníka,
- ✚ stanovit případně potřebné plnění subdodávek,
- ✚ stanovit podmínky pracovního prostředí,
- ✚ stanovit postup definující způsob realizace,
- ✚ stanovit konkrétní odpovědnost zaměstnanců za plnění jednotlivých procesů,
- ✚ stanovit potřebné strojní zařízení, mechanizační a dopravní prostředky,
- ✚ stanovit kvalifikační požadavky zaměstnanců,
- ✚ stanovit kapacity přidělených zaměstnanců ke splnění požadovaných úkolů z hlediska využitelného fondu pracovní doby

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje během realizace produktu vhodnými prostředky jeho identifikaci. PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje identifikaci produktu s ohledem na požadavky na monitorování a měření.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. je z této oblasti pořizován záznam

Záznam o sledovanosti a identifikaci produktu.

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 25 (celkem 37)

Výtisk č. 1



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

7.5.4. Majetek zákazníka

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje péči o majetek zákazníka, pokud jej sama řídí nebo používá. PEMEX - ivp, s.r.o. v těchto případech zajišťuje identifikaci, ověření, ochranu a zabezpečení majetku zákazníka poskytnutého k použití nebo začlenění do zakázek. Jestliže se jakýkoli majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo se zjistí, že je nevhodný k použití, PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje oznámení skutečností zákazníkovi a udržuje o tom záznamy.

Ve firmě PEMEX-ivp s.r.o. se vyskytuje majetek zákazníka:

- ✚ přejímka materiálu na povrchovou úpravu

Majetek zákazníka je označen, po celou dobu povrchové úpravy je zabezpečen před poškozením, zcizením, zničením a nevhodným použitím. Pokud by přesto došlo k jeho poškození, zákazník bude o této skutečnosti neprodleně telefonicky/písemně informován. Tento záznam je ukládán.

Osobní data zákazníků nejsou ve firmě PEMEX-ivp s.r.o. shromažďována s cílem zacházet s nimi.

K ochraně a balení je využíváno PVC plachet, dřevěných EURO palet, zajišťovacích úhelníků, stretchových fólií apod.

Ověřování

Přejímkou produktu (dále jen výrobku), dodaného zákazníkem je pověřen zaměstnanec odpovědný za realizaci zakázky. O výsledku přejímky a kontroly musí přejímající zaměstnanec pořádat písemný záznam.

Skladování - nakládání

Za zabezpečení výrobků proti poškození - snížení kvality je odpovědný pracovník pověřený řízením zakázky, který stanovuje metody uložení - nakládání pro každý konkrétní případ. Podmínky musí zajišťovat, aby vlivem prostředí nebo nevhodným uložení - nakládáním nedošlo ke snížení kvality. Podmínky musí být stanoveny s ohledem na předpokládanou dobu uložení, způsoby nakládání a charakter výrobku.

Výše uvedený zaměstnanec odpovídá dále za zabezpečení výrobku proti záměně v procesu skladování a nakládání. Při skladování a nakládání musí být vhodným způsobem zajištěna identifikace výrobku dodaného zákazníkem. V závislosti na konkrétním případě lze použít identifikaci oddělením od ostatních výrobků, nebo jiné označení. V případě možnosti záměny výrobku dodaného zákazníkem se stejným výrobkem dodávaným jiným zákazníkem nebo firmou PEMEX - ivp, s.r.o. v průběhu realizace musí pracovník odpovídající za realizaci zakázky evidovat, jaký výrobek byl kdy použit.

Výrobek dodaný zákazníkem musí být rovněž zabezpečen přiměřeným způsobem proti ztrátě. Za určení vhodného způsobu zabezpečení po dobu skladování a nakládání odpovídá podle momentální situace pracovník odpovědný za realizaci zakázky nebo skladu.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Udržování

Tam, kde je při realizaci zakázky zvýšené riziko poškození výrobku dodaného zákazníkem jsou vždy zpracovány pracovní instrukce, jejichž dodržování zabezpečuje vyšší stupeň jeho ochrany.

Realizace náhrad

Jestliže přes veškerá opatření dojde u výrobku dodaného zákazníkem k jeho poškození nebo ztrátě nebo se z jiného důvodu stane nepoužitelným, je povinen pracovník odpovědný za realizaci zakázky zajistit tento výrobek tak, aby nedošlo k jeho použití do doby rozhodnutí zákazníka, jak bude s tímto výrobkem naloženo.

Za ohlášení a vyřízení neshody se zákazníkem jsou odpovědní členové vedení. O výsledku jednání se zákazníkem musí příslušný odpovědný zaměstnanec pořídit písemný záznam. Záznam musí kromě data projednání a způsobu řešení neshody obsahovat i čitelně uvedené jméno toho, s kým bylo řešení odsouhlaseno.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. je z této oblasti pořizován záznam

Záznam o defektu na majetku zákazníka, o poskytnuté informaci a řešení.

7.5.5. Ochrana produktu

Organizace musí zachovávat shodu produktu v průběhu interního zpracování a dodání. Toto zachování shody musí zahrnovat identifikaci, manipulaci, skladování (uložení) a ochranu. Zachování shody platí i pro základní části produktu.

Firma PEMEX - ivp, s.r.o. vzhledem k charakteru své činnosti nemá zpracovány konkrétní předpisy pro procesy manipulace, skladování, balení, ochrany a dodávání.

7.6. Řízení monitorovacích a měřících zařízení

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje stanovení procesů pro zajištění, že lze monitorování a měření provádět, a že se provádějí způsobem, který je v souladu s požadavky na monitorování a měření.

V případě, že je nezbytné zajistit platné výsledky, měřící zařízení je

- a) ve specifikovaných intervalech nebo před použitím kalibrováno nebo ověřováno nebo obojí, podle etalonů navázaných na mezinárodní nebo národní etalony. V případě, že takové etalony neexistují, je základ použitý pro kalibraci nebo ověřování zaznamenán
- b) identifikováno tak, aby bylo možné určit stav kalibrace
- c) zabezpečeno před takovým seřizením, která by zrušila platnost výsledku měření
- d) chráněno před poškozením a znehodnocením v průběhu manipulace, údržby a skladování.
- e) zajištěno záznamem o výsledcích kalibrace a ověřování.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Výběr kontrolního, zkušebního a měřicího zařízení.

Stanovení měřidel určených ke kontrole dosažení specifikovaných požadavků na výrobek nebo proces je v pravomoci zaměstnance pověřeného k zajišťování oblasti metrologie. Tento zaměstnanec je povinen na základě předepsaných kontrol a zkoušek vybrat taková měřidla, jejichž technická úroveň zajistí provedení všech předepsaných zkoušek s požadovanou přesností.

Kategorizace měřidel

Kategorizaci měřidel provádí zaměstnanec pověřený metrologií v souladu s platnými předpisy o metrologii. Tento zaměstnanec zařazuje měřidla do kategorií:

- a) Pracovní etalon, označení - PE
- b) Pracovní měřidlo stanovené, označení - PMS
- c) Pracovní měřidlo nestanovené, označení - PMN
- d) Referenční materiál, označení - RM
- e) Referenční vzorek, označení - RV
- f) Orientační měřidla – OM

Kategorizaci měřidla uvede zaměstnanec odpovědný za metrologii do seznamu měřidel.

Dílčí evidence měřidel

Dílčí evidence měřidel určených ke kontrole, měření nebo zkoušení je zajištěna pomocí karty. Za doplnění nového měřidla do karty odpovídá pověřený zaměstnanec.

Karta měřidla musí obsahovat následující údaje:

- a) Název měřidla.
- b) Evidenční číslo měřidla.
- c) Výrobní číslo, nebo jiná uvedená specifikace, je-li daná výrobcem.
- d) Kategorii měřidla.
- e) Rozsah a přesnost měřidla.
- f) Název prováděcí instrukce pro zacházení s měřidlem je-li k měřidlu zpracována.
- g) Název kalibrační instrukce v případě zavedení interní kalibrace.
- h) Intervaly určené pro ověřování a kalibrace.
- i) Výsledek ověření nebo kalibrace - tj. záznam o naměřených hodnotách, uvedení návaznosti na uznávaný etalon, ke kterému bylo ověření nebo kalibrace vztažena. Jestliže tyto etalony neexistují, musí se provést dokumentace základu použitého pro ověření nebo kalibraci
- j) Datum ověření nebo kalibrace.
- k) Identifikaci toho, kdo provedl ověření nebo kalibraci.
- l) Datum uvedení měřidla do provozu.
- m) Datum případného vyřazení měřidla.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Plán ověřování a kalibrací

Tento plán sestavuje metrolog, u stanovených měřidel v souladu s výměrem pro stanovená měřidla. U zařízení, které není uvedeno ve výměru pro stanovená měřidla, sestavuje plán s ohledem na technickou úroveň zařízení, požadovanou úroveň přesnosti a riziko porušení nastavení zařízení.

Zaměstnanec odpovědný za metrologii je povinen zvolenou periodu pro ověřování nebo kalibraci uvést do plánu kalibrací pro každé zařízení samostatně. Tyto periody musí být zvoleny vhodně tak, aby byla zajištěna stálá způsobilost zařízení.

Plán kalibrace sestavuje na období nejdelší lhůty pro opakovanou kalibraci nebo ověření. V tomto plánu může zaměstnanec odpovědný za metrologii provádět změny, které neporuší výše uvedené zásady.

Identifikace měřicího, kontrolního a zkušebního zařízení

Zaměstnanec odpovědný za metrologii odpovídá za kontrolu označení každého zařízení podléhajícího kalibraci přiděleným evidenčním číslem.

Zaměstnanec odpovědný za metrologii odpovídá za zvolení nevhodnější metody označení, která zajistí nezaměnitelnost údajů, jejich neporušitelnost a jejich trvalou dostupnost. Tam, kde to není technicky a provozně vyloučené se toto označení provádí přímo na zařízení.

Závěrečné ustanovení

Vzhledem k výše uvedeným zásadám je stanoveno, že měření, kterým je zajišťována shoda produktu nebo procesu je možno provádět pouze na kontrolním, měřicím a zkušebním zařízení, které odpovídá výše uvedenému postupu. To znamená, že zařízení je plně identifikováno, ověřeno nebo kalibrováno, a není překročena platnost kalibrace nebo ověření. Dále, že zařízení technicky vyhovuje pro dosažení požadované přesnosti měření a jsou k dispozici prováděcí instrukce.

V případě, že zařízení nesplňuje stanovené požadavky, nebo je podezření na odchylku od kalibrovaného stavu, je povinností obsluhy tohoto zařízení nahlásit tuto okolnost zaměstnanci pověřenému metrologií. Tento zaměstnanec je povinen tento stav prověřit a v případě potvrzené odchylky zařízení od požadovaného stavu zajistit posouzení platnosti předchozích zkoušek. Toto posouzení jsou povinni zaznamenat do záznamu o provedené kontrole zaměstnanci touto kontrolou pověřeni.

Za zajištění externího ověření nebo kalibrace v souladu s plánem ověřování a kalibrací je odpovědný zaměstnanec pověřený metrologií. Externí kalibraci může zabezpečovat pouze od schválených dodavatelů.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. jsou z této oblasti pořizovány záznamy

Záznam o platnosti předchozích výsledků měření, když se zjistilo, že zařízení neodpovídalo požadavkům.

Záznam o výsledcích kalibrací a ověřování.

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 29 (celkem 37)

Výtisk č. 1



8. Měření, analýza a zlepšování

8.1. Všeobecně

Vedení firmy zajišťuje plánování a uplatňování procesů monitorování, měření, analýzy a zlepšování, které jsou potřebné

- a) pro prokázání shody produktu
- b) pro zajištění shody systému managementu kvality
- c) pro neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality

To musí zahrnovat určení aplikovatelných metod, včetně statistických metod, a rozsah jejich použití.

8.2. Monitorování a měření

8.2.1. Spokojenost zákazníka

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje jako jedno z měření výkonnosti systému managementu kvality, monitorování informací týkajících se vnímání zákazníka, zda organizace splnila jeho požadavky. Způsob získávání a používání těchto informací je stanoven. Na poradách vedení jsou rovněž posuzovány získané informace od zákazníků s cílem zajistit možné zlepšení systému managementu kvality a tím docílit větší spokojenost zákazníků.

8.2.2. Interní audit

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje v plánovaných intervalech provádění interních auditů, aby se stanovilo, zda systém managementu kvality

- a) odpovídá plánovaným činnostem požadavkům citované normy EN ISO 9001 a požadavkům na systém managementu kvality stanoveným organizací
- b) je efektivně uplatňován a udržován

Program auditů je plánován s ohledem na stav a důležitost procesů a oblastí, které se mají podrobit auditu, stejně jako na výsledky předchozích auditů. Kritéria auditu, předmět auditu, četnost a metody auditu jsou vždy stanoveny. Volba auditorů a provádění auditu je zabezpečeno tak, aby byla zajištěna objektivita a nestrannost procesu auditu. Auditóři neprovádějí audit své vlastní práce. V případě, že dojde k zásadní změně v systému pro některý z procesů, je realizován mimořádný interní audit.

Management odpovědný za auditovanou oblast zajišťuje, že jsou bez zbytečných průtahů provedena opatření k odstranění zjištěných neshod a jejich příčin. Mezi následné činnosti je zahrnováno ověřování provedených opatření a předkládání zpráv o výsledcích ověřování.

ČINNOSTI ZAJIŠŤUJÍCÍ KVALIFIKACI VNITŘNÍCH AUDITORU

Manažer kvality vede jmenovitý seznam pracovníků firmy, kteří se zúčastnili školení se závěrečným prověřením znalostí za účelem získání kvalifikačního oprávnění k provádění vnitřních prověrek.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

V případě, že k interním prověrkám využívá firma externího poradce, musí manažer kvality ověřit jeho kvalifikační způsobilost a to:

- ✚ živnostenské oprávnění
- ✚ praktické zkušenosti (reference)
- ✚ doklad k prokázání kvalifikační způsobilosti k provádění interních auditů pro oblasti norem ČSN ISO 9001, ČSN ISO 14001 a ČSN OHSAS 18001

ŘÍZENÍ INTERNÍCH PROVĚREK

V případě vlastních auditorů manažer kvality vypracuje seznam auditorů, kteří dosáhli požadované kvalifikace pro vykonávání vnitřních prověrek. Na základě prověřovaných oblastí sestaví manažer kvality plán vnitřních prověrek, který musí splňovat tyto požadavky. Plán musí bezpodmínečně obsahovat prověření všech oblastí systému kvality. Zároveň musí obsahovat četnost kontrol pro jednotlivé oblasti podle důležitosti a stavu jednotlivých činností. Dále musí tento plán zahrnovat období provedení kontroly a určení auditora, určení doprovodu a určení data předložení výsledků kontrol.

Manažer kvality určí délku období pro provedení vnitřního auditu a to tak, aby bylo dostatečné pro vhodnou volbu termínu provedení vnitřního auditu, která vyhovuje auditorovi, zodpovědnému pracovníkovi za danou oblast (dále uváděn jako doprovod) a všem provozním podmínkám. Délka období je stanovena v rozmezí jednoho až dvou měsíců.

Manažer kvality zodpovídá za určení auditora pro prověřovanou oblast při dodržení pravidla, že určený auditor může prověřovat pouze oblasti, za které není přímo odpovědný. Zároveň s určením auditora určí i doprovod pro provedení vnitřní kontroly, což je vždy osoba zodpovědná za danou oblast.

Manažer kvality zodpovídá za předání úplné dokumentace potřebné k provedení vnitřní prověrky určenému auditorovi. Tuto dokumentaci označí manažer kvality k účelu použití tak, aby nemohla být náhodně zaměněna s oficiální verzí shodné dokumentace. V případě, že dojde v období od předání této dokumentace auditorovi do provedení vlastní kontroly k jakýmkoliv změnám v této dokumentaci je povinností manažer kvality tuto změnu provést v předané dokumentaci.

PŘÍPRAVA A PRŮBĚH INTERNÍ PROVĚRKY

Auditor určený pro provedení vnitřní prověrky je povinen kontaktovat zodpovědnou osobu za prověřovanou oblast v dostatečném předstihu před určeným obdobím pro provedení auditu z důvodu, aby auditor a doprovod určili oboustranně vyhovující datum a čas pro provedení vnitřní prověrky. Tento termín určí s ohledem na zajištění odpovídajících podmínek pro provedení kontroly.

V den prověrky je povinností auditora i doprovodu dodržet předem stanovený začátek prověrky. Auditor provádí prověrku na základě předem stanovených kontrolních otázek vypracovaných na kontrolním seznamu otázek.

Povinností doprovodu je předvádět skutečný stav v prověřované oblasti, umožnit přístup ke všem potřebným informacím a nezamlčovat žádné skutečnosti, které by mohly ovlivnit výsledky prověrky.

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 31 (celkem 37)

Výtisk č. 3



Po provedení vnitřního auditu, který musí být věcný, stručný a tím srozumitelný, zaznamená auditor jeho výsledky. Povinností auditora je po ukončení prověrky vypracovat zprávu z auditu, do které se uvádějí zjištěné neshody a jejich příčiny s návrhem opatření, **popis efektivity nastavených procesů a návrhy na zlepšení**. V rámci interní prověrky auditor posuzuje shodu procesů s požadavky na management kvality vycházejících z normy ISO 9001, posuzuje rovněž, zda systém odpovídá plánovaným činnostem a posuzuje také soulad mezi prováděnou praxí a předepsaným stavem. Významný prvek pro hodnocení jednotlivých oblastí je posouzení efektivity uplatnění systému v dané oblasti s návrhem na možné zlepšení.

Povinností auditora je předat vypracovaný kontrolní seznam otázek, hodnotící zprávu z auditu, u které je povinen nejprve odsouhlasit akceptování navrženého opatření a ostatní dokumentaci, kterou obdržel za účelem provedení prověrky manažeru kvality a to nejpozději do jednoho týdne po provedení prověrky. Ten je povinen zkontrolovat věcnou správnost vypracované kontrolní zprávy a přijatelnost opatření.

Vlastní prověrku musí vést auditor formou volné rozpravy se zaměstnanci na jednotlivých pozicích, prohlídkou postupů, čtením řídicích dokumentů a kontrolou počítačových systémů. Přitom zkontroluje soustavu řídicích dokumentů (např. pracovní řád, příručku kvality, směrnice a příkazy apod.) a jejich náležitě zdokumentování. Tím je rozuměno, zda jsou úplné, podepsány odpovědnou osobou, podléhají řádné a pravidelné revizi. Zároveň kontroluje, zda na každém pracovišti jsou aktuální výtisky dokumentace, která tam náleží. Doprovod auditora je povinen předvádět skutečný stav prověřované oblasti, umožnit přístup ke všem potřebným informacím a nezamlčovat žádné skutečnosti, které by mohly ovlivnit výsledky prověrky.

Při provádění interního auditu se dále musí zabývat kontrolou dodržování postupů, pracovních a kontrolních návodů, porovnáním pracovních podmínek s předepsanými, přezkoušením zaměstnanců z vlastních postupů podle dokumentace, studiem záznamů z kontrol, aktuálností dokumentů, prověrkou dokumentů, zda odpovídají předepsaným specifikacím. Přitom dbá na to, aby si nenechal předkládat typickou dokumentaci, ale vybírá si z více možností (ze seznamu dokumentace apod.).

V průběhu auditu je auditor povinen vést přesné záznamy o zjištěních, shromažďovat objektivní důkazy na podporu zjištění, dodržovat bezpečnost a důvěrnost informací, dokumentů, materiálů a zařízení. Dále musí zachovávat nezávislost na prověřovaných pracovištích nebo funkcích. Vnitřní auditor musí být schopen vysvětlit požadavky příslušné normy na systém kvality a interpretovat příslušné normy na daný druh organizace včetně příslušných pojmů i důvodů pro následné prověrky.

PRÍPRAVA A PRŮBĚH KONTROLNÍHO AUDITU

Za nařízení provedení kontrolního auditu zodpovídá manažer kvality a to v souladu s pravidlem, že kontrolní audit se musí provádět u všech oblastí, kde byla zjištěna závažná

neshoda. V rámci kontrolního auditu se prověřuje pouze oblast, ve které byla stanovena nápravná opatření na odstranění neshody.

Výsledky kontrolního auditu se zaznamenávají do zprávy z auditu. Tuto zprávu vypracovává auditor.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

V případě, že nedostatky zjištěné v rámci vnitřního auditu nebyly odstraněny v souladu s navrženým nápravným opatřením, předkládá tento stav manažer kvality jako bod do programu porady vedení. Tento orgán je povinen stav přezkoumat a navrhnout další postup k docílení nápravy včetně kontrolního mechanismu.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. jsou z této oblasti pořizovány záznamy

Záznam o výsledku interního, popřípadě kontrolního auditu.

8.2.3. Monitorování a měření procesů

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje aplikování vhodných metod monitorování a je-li to vhodné, měření procesů systému managementu kvality. Tyto metody prokazují schopnost procesů dosáhnout plánované výsledky. Ne-li plánovaných výsledků dosaženo, je určena vhodná náprava a provedeno nápravné opatření.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. jsou z této oblasti pořizovány záznamy

Záznam o výsledku plnění požadavků na proces.

(viz kapitola: Plánování realizace produktu, uvedená v této příručce kvality.)

8.2.4. Monitorování a měření produktu

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje monitorování a měření znaků produktu, aby se ověřilo, zda byly požadavky splněny. Monitorování a měření se provádí v příslušných etapách procesu realizace v souladu s plánovanými činnostmi. Musí se udržovat důkazy o shodě s přijímacími kritérii.

Kontrolu a zkoušení mohou provádět pouze k tomu pověření kvalifikovaní zaměstnanci.

Zaměstnanci pověření kontrolou a zkoušením jsou povinni provést kontroly a zkoušky v předepsaném čase, rozsahu a intervalu na všech předepsaných výrobcích či procesech.

Zaměstnanci pověření kontrolou a zkoušením jsou povinni provést kontrolu a zkoušení stanoveným kontrolním postupem.

Zaměstnanci pověření kontrolou a zkoušením jsou povinni vyhotovit předepsaný záznam o výsledku kontroly, měření nebo zkoušky. V záznamech musí být uvedena osoba schvalující uvolnění produktu pro jeho dodání zákazníkovi.

Zaměstnanci pověření kontrolou jsou povinni identifikovat stav po kontrole tak, aby v následných procesech bylo zřejmé, že kontrola proběhla a s jakým výsledkem, nebo bylo zřejmé, že kontrola ještě neproběhla.

Uvolnění produktu a dodání služby zákazníkovi nesmí pokračovat, dokud nejsou uspokojivě dokončeny plánované činnosti, pokud to příslušný orgán, popřípadě zákazník, neschválí jinak.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. jsou z této oblasti pořizovány záznamy

Záznam o výsledku monitorování a měření produktu.

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 33 (celkem 37)

Výtisk č. 1



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

8.3. Řízení neshodného produktu

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje, že produkt, který není ve shodě s požadavky, je identifikován a řízen. Nezbytná pravidla a související odpovědnosti a pravomoci pro zacházení s neshodným produktem jsou stanoveny v níže uvedeném postupu činnosti.

Kompetentní pracovníci zajišťují, že s neshodným produktem je nakládáno jedním nebo několika z těchto způsobů:

- a) přijetím opatření k odstranění zjištěné neshody
- b) schválením jeho používání, uvolnění nebo přijetí s výjimkou udělenou z kompetentního rozhodnutí a je-li to vhodné, zákazníkem
- c) přijetím opatření, které je vhodné vzhledem k důsledkům, nebo potenciálním důsledkům neshodného produktu v případě, že je neshoda produktu zjištěna následně po tom, co započalo jeho dodávání nebo používání.

Kompetentní pracovníci zajišťují udržování záznamů o povaze neshod a o všech provedených následných opatřeních, včetně získaných výjimek.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. jsou z této oblasti pořizovány záznamy

Záznam o zjištěné neshodě produktu a provedení následných opatřeních.

Je-li neshodný produkt opraven, je podroben opakovanému ověřování, aby se prokázala shoda s požadavky.

Je-li zjištěn neshodný produkt až po dodání nebo po zahájení jeho používání, PEMEX- ivp, s.r.o. zajišťuje provedení opatření odpovídající důsledkům neshody nebo potenciálním důsledkům neshody.

IDENTIFIKACE NESHODNÉHO PRODUKTU

Za identifikaci zodpovídá pracovník, který odpovídá za realizaci zakázky. Neshody se týkají produktů určených k dodávce zákazníkům, a vstupů, které mohou ovlivnit jejich kvalitu. Tento pracovník zajistí identifikaci tak, aby byla zajištěna jednoznačná a bezchybná komunikace mezi navazujícími procesy a pracovníky.

Pracovník, který označil neshodný produkt, nebo mu byla neshoda oznámena, zodpovídá za provedení záznamu k neshodnému produktu. Tento záznam obsahuje:

- ↓ specifikaci produktu a identifikaci
- ↓ popis neshody a její rozsah
- ↓ datum zjištění neshody
- ↓ místo uložení neshodného produktu (v případě vhodnosti)
- ↓ jméno pracovníka, který neshodu zjistil, případně ověřil

Pracovník, který vystavil záznam, zodpovídá za jeho předání jednateli, nebo členu vedení, který má stanovenou odpovědnost za vypořádání neshodného produktu. Dále odpovídá za zajištění případného oddělení neshodného produktu tak, aby nebyl nechtěně použit.

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 34 (celkem 37)

Výtisk č. 1



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

PŘEZKOUMÁNÍ A VYPOŘÁDÁNÍ NESHODNÉHO PRODUKTU

Ve sporných případech je nutné zabezpečit přezkoumání neshody kvalifikovaným pracovníkem, kterého určuje člen vedení. O tomto přezkoumání je povinen tento pracovník pořádat záznam k neshodnému produktu.

Vypořádání neshodného produktu zajišťují vedoucí pracovníci.

Pracovník, který vypořádal neshodný produkt je povinen provést záznam k neshodnému produktu, ve kterém uvede způsob vypořádání.

V případě, že v rámci vypořádání bylo rozhodnuto o opravě, nebo změně použití produktu určeného k předání, musí být o tomto stavu vyrozuměn zákazník, který udělí nebo zamítne výjimku. O vyjádření zákazníka pořídí vedoucí pracovník záznam.

Pracovník, který zajišťoval vypořádání neshody a rozhodl o opravě nebo přepracování, je povinen zajistit následnou kontrolu dosažených a plánovaných parametrů. Tuto kontrolu může provést pouze kvalifikovaný pracovník. O výsledcích této kontroly pořizuje záznam k neshodnému výrobku.

8.4. Analýza údajů

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje určení, shromažďování a analyzování vhodných údajů, aby byla zajištěna prokazatelnost vhodnosti systému managementu kvality a aby se umožnilo vyhodnocování, kde lze uskutečňovat neustálé zlepšování efektivnosti managementu kvality. Údaje společnost zajišťuje vhodným monitorováním a měřením a také z jiných relevantních zdrojů.

Analýza dat musí poskytovat informace týkající se

- ✦ spokojenosti zákazníka
- ✦ shody s požadavky na produkt
- ✦ charakteristik a trendů procesů a produktů, včetně příležitostí pro preventivní opatření,
- ✦ dodavatelů

8.5. Zlepšování

8.5.1. Neustálé zlepšování

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality, a to využíváním politiky kvality, cílů kvality, výsledků auditů, analýzy údajů, opatření k nápravě, preventivních opatření a přezkoumání managementu.

8.5.2. Opatření k nápravě

Aby se zabránilo opakovanému výskytu neshod, zajišťuje PEMEX - ivp, s.r.o. provedení opatření k odstranění jejich příčin.

Opatření k nápravě jsou vždy přijímána přiměřeně důsledkům zjištěných neshod.



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

Firma PEMEX - ivp, s.r.o. má stanoveny požadavky na

- a) přezkoumání neshod včetně stížností zákazníka
- b) určení příčin neshod
- c) vyhodnocení potřeby opatření, kterým se zajistí, že se neshody znovu nevyskytnou
- d) určení a uplatnění potřebného opatření
- e) záznamy výsledků provedených opatření
- f) přezkoumání efektivnosti provedeného opatření k nápravě

Posuzování zavedení nápravného opatření

O rozsahu uplatnění nápravného opatření rozhoduje jednatel a to úměrně k závažnosti, nebo opakovatelnosti neshody. V případě, že závažnost a míra rizika neshody je nízká, není nutné aplikovat opatření k nápravě. V opačném případě se zahajuje proces stanovení nápravného opatření. O výše uvedeném rozhodnutí pořizuje jednatel záznam.

Zjištění objektivních příčin neshod, stanovení nápravných opatření

Jednatel určí pracovníka zodpovědného za zjištění příčiny neshody. Tento pracovník bezodkladně šetří příčinu neshody a po jejím zjištění ji uvede do záznamu, který předá zpět jednateli k určení pracovníka, odpovědného za stanovení návrhu nápravného opatření.

Tento pracovník je povinen stanovit takové opatření k nápravě, které vyloučí možné opakování neshody ze stejných příčin. Zároveň je jeho povinností uvést zavedené opatření do záznamu a následně jej předat jednateli.

Posouzení efektivity nápravných opatření

Jednatel zodpovídá za ověření efektivnosti nápravného opatření a o výsledku tohoto ověření provede zápis do záznamu, který je založen u manažera kvality.

Případné vypracování nebo změny dokumentů

Manažer kvality po obdržení vyplněného záznamu o neshodě posoudí potřebu provedení změn v dokumentaci.

Aplikace nápravných opatření

Výše uvedený postup platí pro oblast vzniku neshod zjištěných v procesu realizace zakázek. Pro oblast vzniku neshod v systému platí zásady uvedené v oblasti popisující interní prověrky kvality.

Způsob vyřizování stížností a reklamací

Mezi stížnosti zákazníků se zahrnují nejen reklamace, ale i různá upozornění, a to přijatá písemnou nebo jinou formou, například telefonickou. Ke stížnostem a reklamacím se přistupuje jako k neshodám zjištěným zákazníkem a proto v případě oprávněné reklamace je postupováno obdobně jako u výše popsaného řízení neshod a aplikace nápravného opatření. O výsledku šetření a celého postupu je vždy informován zákazník a to i v těch případech, kdy byla se zákazníkem docílena dohoda o vypořádání.

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 36 (celkem 37)

Výtisk č. 1



PEMEX – ivp, s.r.o.

Příručka kvality v návaznosti na EN ISO 9001 : 2008 (ČSN 2009)

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. jsou z této oblasti pořizovány záznamy

Záznam o výsledku provedených opatření.

8.5.3. Preventivní opatření

PEMEX - ivp, s.r.o. zajišťuje určení opatření k odstranění příčin potenciálních neshod, aby se zabránilo jejich výskytu. Preventivní opatření jsou přijímána přiměřeně důsledkům potenciálních problémů.

Jsou stanoveny požadavky na:

- a) určení potenciálních neshod a jejich příčin
- b) vyhodnocení potřeby opatření k zabránění výskytu neshod
- c) určení a uplatňování potřebného opatření
- d) záznamy výsledků provedených opatření
- e) přezkoumání provedeného preventivního opatření

V rámci firmy PEMEX - ivp, s.r.o. je možnost přijetí preventivních opatření vždy zkoumána i ve vztahu ke konkrétní zakázce. Odpovědnost za posuzování vhodnosti přijetí opatření má pracovník zodpovědný za zakázku. Tuto činnost provádí v rámci plánování procesů před zahájením realizace zakázky. K objektivnímu posouzení má tento zaměstnanec zajištěn přístup ke všem informačním zdrojům, jako jsou například:

- ✚ procesy a pracovní operace ovlivňující kvalitu,
- ✚ přijaté výjimky (např. zkrácená dodací lhůta),
- ✚ výsledky prověrek,
- ✚ záznamy (např. dodavatelů),
- ✚ reklamace a stížnosti zákazníka (např. v rámci podobných zakázek nebo použitých procesů a postupů).

V tomto návrhu popíše rizikovou oblast, rozsah možné neshody a návrh preventivních opatření. Takto vypracovaný záznam předá jednateli k rozhodnutí o přijetí navrženého preventivního opatření. Veškerá přijatá preventivní opatření podléhají přezkoumání vedením v rámci přezkoumání managementu kvality na poradách vedení.

V rámci PEMEX - ivp, s.r.o. jsou z této oblasti pořizovány záznamy

Záznam o výsledku provedených preventivních opatření.

vydání: A platnost od 01.11.2015

číslo a datum provedení změny : 0 – 00.00.0000

Strana 37 (celkem 37)

Výtisk č. 1