



SOBES s.r.o., Velkomeziříčská 47, Třebíč 674 01

Dokument č. PJ 01/ SOBES

Strana 1
(celkem 21)

Příručka jakosti společnosti SOBES s.r.o.

Přezkoumal:	Schválil:	Distribuoval:
Jitka Neumannová	Lubomír Krejčí	Jitka Neumannová
Datum: 1.11.2009	Datum: 1.11.2009	Datum: 1.11.2009
Podpis:	Podpis:	Podpis:

Datum: _____ Skartační znak a lhůta: _____ Podpis: _____

PJ 01/SOBES	Příručka jakosti	Strana 3 (celkem 21)
-------------	------------------	-------------------------

Záznam o předání dokumentu:			
Převzetí potvrzuje:			
Funkce:	Jméno:	Datum:	Podpis:
Záznam o vrácení dokumentu:			
Dokument předal:			
Funkce:	Jméno:	Datum:	Podpis:
Dokument převzal:			
Funkce:	Jméno:	Datum:	Podpis:

PJ 01/SOBES	Příručka jakosti	Strana 4 (celkem 21)
-------------	------------------	-------------------------

OBSAH:

PROHLÁŠENÍ	6
PROFIL SPOLEČNOSTI SOBES S.R.O.	7
1 CÍL A ÚČEL DOKUMENTU	8
2 SOUVISEJÍCÍ PŘEDPISY	8
3 TERMÍNY A DEFINICE	8
4 SYSTÉM MANAGEMENTU JAKOSTI	8
4.1 Základní procesy ve společnosti SOBES s.r.o.	8
4.2 Požadavky na dokumentaci	9
4.2.1 Všeobecně	9
4.2.2 Příručka jakosti	10
4.2.3 Řízení dokumentů	10
4.2.4 Řízení záznamů	10
5 ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU	10
5.1 Osobní angažovanost a aktivita managementu	10
5.2 Zaměření na zákazníka	11
5.3 Politika jakosti	11
5.4 Plánování	11
5.4.1 Cíle jakosti	11
5.4.2 Plánování systému managementu jakosti	12
5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace	12
5.5.1 Odpovědnost a pravomoc	12
5.5.2 Představitel managementu	12
5.5.3 Interní komunikace	12
5.6 Přezkoumání systému managementu jakosti	13
5.6.1 Všeobecně	13
5.6.2 Vstupy pro přezkoumání	13
5.6.3 Výstupy z přezkoumání	14
6 MANAGEMENT ZDROJŮ	14
6.1 Poskytování zdrojů	14
6.2 Lidské zdroje	14
6.2.1 Všeobecně	14
6.2.2 Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti	14

PJ 01/SOBES	Příručka jakosti	Strana 5 (celkem 21)
-------------	------------------	-------------------------

6.3 Infrastruktura	14
6.4 Pracovní prostředí	15
7 REALIZACE PRODUKTU	15
7.1 Plánování realizace produktu	15
7.2 Procesy týkající se zákazníka	15
7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu	15
7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu	15
7.2.3 Komunikace se zákazníkem	16
7.3 Návrh a vývoj	16
7.4 Nakupování	16
7.4.1 Proces nakupování	16
7.4.2 Informace pro nakupování	16
7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu	16
7.5 Výroba a poskytování služeb	17
7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb	17
7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb	17
7.5.3 Identifikace a sledovatelnost	17
7.5.4 Majetek zákazníka	17
7.5.5 Uchovávání produktu	17
7.6 Řízení monitorovacího a měřicího zařízení	18
8 MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ	18
8.1 Všeobecně	18
8.2 Monitorování a měření	18
8.2.1 Spokojenost zákazníka	18
8.2.2 Interní audit	18
8.2.3 Monitorování a měření procesů	19
8.2.4 Monitorování a měření produktu	19
8.3 Řízení neshodného produktu	19
8.4 Analýza údajů	20
8.5 Zlepšování	20
8.5.1 Neustálé zlepšování	20
8.5.2 Opatření k nápravě	20
8.5.3 Preventivní opatření	21
9 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	21

Přílohy:

č. 1 - Model procesně orientovaného systému managementu jakosti v SOBES s.r.o.

č. 2 – Matice odpovědností za jednotlivé prvky systému managementu jakosti podle ČSN EN ISO 9001:2009

Prohlášení

Dokument Příručka jakosti popisuje systém řízení managementu jakosti zavedený ve společnosti SOBES s.r.o.

Činnosti společnosti, kterými jsou poskytování služeb ochrany majetku a osob, instalace technických zařízení k ochraně majetku a osob a úklidové služby, probíhají v souladu s požadavky mezinárodní normy ČSN EN ISO 9001:2009.

Vedení společnosti si klade za cíl identifikovat procesy potřebné pro zavedení systému managementu jakosti a pro jejich užití v rámci celé společnosti a určit posloupnost a vzájemné působení těchto procesů. Určovat kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů, zajišťovat dostupnost zdrojů a informací nezbytných pro podporu fungování těchto procesů a pro jejich monitorování a uplatňovat opatření nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování.

Za vedení společnosti a tedy i za problémy spojené se zabezpečením systému jakosti ve firmě je zodpovědný jednatel společnosti. Jeho pravomocí je koordinovat činnost společnosti tak, aby bylo dosaženo požadovaných cílů v oblasti jakostní politiky společnosti.

Všichni zaměstnanci společnosti SOBES s.r.o. znají své místo v systému jakosti, zejména své odpovědnosti, povinnosti a činnosti ovlivňující jakost.

Prohřešek kteréhokoliv zaměstnance proti zásadám systému jakosti se považuje za porušení politiky a cílů jakosti a poškozují dobré jméno firmy.

V Třebíči dne

jednatel SOBES s.r.o.

Při implementaci systému managementu jakosti podle ČSN EN ISO 9001:2009 ve společnosti SOBES s.r.o. je vyloučena kapitola 7.3 Návrh a vývoj.

Profil společnosti SOBES s.r.o.

Název společnosti (obchodní firma):	SOBES s.r.o.
Sídlo:	Třebíč, Velkomeziříčská 47 PSČ: 674 01
Identifikační číslo:	255 15 730
DIČ:	CZ255 15 730
Právní forma:	společnost s ručením omezeným (s.r.o.)
Jednatel:	Lubomír Krejčí

V roce 2002 vznikla nová obchodní společnost SOBES s. r. o. (odkoupením konkurenční společnosti a přejmenováním), která se zabývá **projektováním, montážemi a servisními službami včetně revizí elektronické zabezpečovací signalizace, provozem pultů centralizované ochrany a poskytováním úklidových služeb.**

Společnost SOBES s.r.o. využívá dlouholetých zkušeností (od roku 1992) společnosti SOBES Třebíč. Ta se jako firma - fyzická osoba transformovala v roce 2005 do společnosti SOBES s.r.o. Vznikla tak stabilní společnost zabývající se poskytováním komplexních služeb v oblasti komerční bezpečnosti po celé ČR.

SOBES s. r. o. je **členem**:

- **České komory služeb ochrany majetku a osob**, živnostenského společenstva Hospodářské komory ČR.
- **Hospodářské komory ČR**

Členství ve výše jmenovaných organizacích zaručuje kvalitu a dodržování platných norem při poskytování služeb v oblasti komerční bezpečnosti.

1 Cíl a účel dokumentu

Cílem a účelem tohoto dokumentu je stručně a přehledně popsat systém managementu jakosti realizovaný ve společnosti SOBES s.r.o., ve formě závazného dokumentu pro zabezpečování jakosti procesů a jejich neustálého zlepšování.

Externí funkce Příručky jakosti – Příručka jakosti dává zákazníkům informaci, zda společnost SOBES s.r.o. plní požadavky stanovené mezinárodní normou **ČSN EN ISO 9001:2009** i o dalších činnostech v zabezpečování jakosti.

Text Příručky jakosti společnosti SOBES s.r.o. je zveřejněn na webových stránkách společnosti (www.sobes.cz). Za aktualizaci tohoto textu po revizi dokumentu je odpovědný manager jakosti.

Interní funkce Příručky jakosti – Příručka jakosti je závazná pro všechny zaměstnance společnosti, kteří se podílejí na činnostech ovlivňujících jakost výrobků a služeb.

2 Související předpisy

- ČSN EN ISO 9000: 2006-- Systémy managementu kvality - Základy, zásady a slovník
- ČSN EN ISO 9001:2009 - Systémy managementu kvality – Požadavky

3 Termíny a definice

Pro účely tohoto dokumentu platí termíny a definice uvedené v mezinárodní normě ČSN EN ISO 900:2009.

Termínem „produkt“ může být označována také „služba“.

4 Systém managementu jakosti

4.1 Základní procesy ve společnosti SOBES s.r.o.

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 4.1)

Vedení společnosti SOBES s.r.o. v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009 vytváří, dokumentuje, implementuje a udržuje systém managementu jakosti s cílem neustálého zlepšování jeho efektivnosti.

Vedení společnosti SOBES s.r.o.:

- a) určuje procesy potřebné pro systém managementu jakosti a stanoví, jaké jsou tyto procesy v rámci společnosti. Schéma základních procesů ve společnosti SOBES s.r.o. znázorňuje model procesně orientovaného systému managementu jakosti v SOBES s.r.o. viz. **příloha č. 1** této příručky;
- b) Určuje posloupnost vzájemné působení těchto procesů;
- c) Určuje kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů;

- d) Zajišťuje dostupnost zdrojů a informací nezbytných pro podporu a fungování těchto procesů a pro jejich monitorování;
- e) Monitoruje, tam kde je to možné měřit a analyzovat tyto procesy;
- f) Uplatňuje opatření nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a pro neustálé zlepšování těchto procesů.

Pokud se společnost SOBES s.r.o. rozhodne použít pro jakýkoliv proces, který má vliv na shodu produktu externí společnost, je si společnost vědoma, že ji zajišťování procesů prostřednictvím externích zdrojů nezavazuje odpovědnosti za shodu s požadavky zákazníka, zákonných požadavků a předpisů.

Typ a rozsah řízení procesů externími zdroji je určován v rámci systému managementu jakosti společnosti SOBES s.r.o.

4.2 Požadavky na dokumentaci

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 4.2)

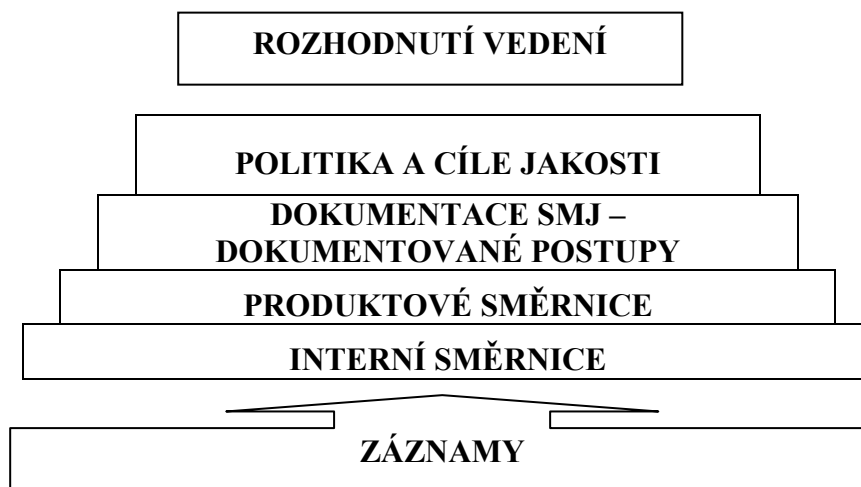
4.2.1 Všeobecně

Dokumentace systému managementu jakosti ve společnosti SOBES s.r.o. zahrnuje:

- a) Dokumentované prohlášení o politice a cílech jakosti,
- b) příručku jakosti,
- c) dokumentované postupy a záznamy požadované normou ČSN EN ISO 9001:2009,
- d) další dokumenty včetně záznamů, které společnost potřebuje pro zajištění efektivního plánování, fungování a řízení svých procesů (interní směrnice),

Strukturu dokumentace systému managementu jakosti společnosti SOBES s.r.o. znázorňuje obr.1:

obr. 1 - Struktura dokumentace systému managementu jakosti v SOBES s.r.o.



4.2.2 Příručka jakosti

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo a udržuje **Příručku jakosti**, která zahrnuje:

- a) Informace o oblasti použití managementu jakosti v SOBES s.r.o., včetně podrobností o jakýchkoli vyloučeních a jejich odůvodnění,
- b) dokumentované postupy vytvořené pro systém managementu jakosti nebo odkazy na tyto postupy,
- c) a popis vzájemného působení mezi procesy systému managementu jakosti.

4.2.3 Řízení dokumentů

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup¹ pro řízení dokumentů požadovaných systémem managementu jakosti.

Tento dokumentovaný postup stanoví nástroje potřebné pro:

- a) Schvalování dokumentů z hlediska jejich přiměřenosti před jejich vydáním,
- b) přezkoumání dokumentů, jejich aktualizaci a opakované schvalování,
- c) zajištění udržování dokumentů v aktuálním stavu,
- d) zajištění dostupnosti příslušných verzí dokumentů v místech používání,
- e) zajištění trvalé čitelnosti a snadné identifikovatelnosti dokumentů,
- f) zajištění identifikace dokumentů externího původu, které společnost určuje jako nezbytné pro plánování a fungování systému managementu jakosti a řízení jejich distribuce,
- g) zabránění neúmyslnému používání zastaralých dokumentů a aplikaci vhodné identifikace těchto dokumentů.

4.2.4 Řízení záznamů

Vedení společnosti SOBES s.r.o. řídí záznamy určené pro poskytování důkazů o shodě s požadavky a o efektivním fungování systému managementu jakosti.

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup², který stanoví nástroje řízení potřebné k identifikaci, ukládání, ochraně, vyhledávání, stanovení doby uchování a vypořádání těchto záznamů.

5 Odpovědnost managementu

5.1 Osobní angažovanost a aktivita managementu

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 5.1)

Vedení společnosti SOBES s.r.o. poskytuje důkazy o své osobní angažovanosti a aktivitě při rozvíjení a uplatňování systému managementu jakosti, při neustálém zlepšování jeho efektivnosti realizací procesů stanovených v dokumentovaných procesech SOBES s.r.o.

Organizační struktura společnosti SOBES s.r.o. je popsána v dokumentovaném postupu „SM 02/SOBES – Organizační řád společnosti SOBES s.r.o.“

¹ SM 01/SOBES – Řízení dokumentace a záznamů v SOBES s.r.o.

² SM 01/SOBES – Řízení dokumentace a záznamů v SOBES s.r.o.

5.2 Zaměření na zákazníka

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 5.2)

Vedení společnosti SOBES s.r.o. si klade za cíl důslednou orientací na zákazníka, uspokojovat jeho požadavky a zvyšovat jeho spokojenost (viz. kap. 7.2.1 a 8.2.1).

5.3 Politika jakosti

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 5.3)

Vedení společnosti SOBES s.r.o. stanovilo vydáním dokumentu „**Prohlášení o politice jakosti společnosti SOBES s.r.o.**“ politiku jakosti společnosti, která odpovídá záměrům společnosti a zahrnuje osobní angažovanost a aktivitu při plnění požadavků a neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu jakosti.

Politika jakosti společnosti SOBES s.r.o. poskytuje rámec stanovení a přezkoumání jakosti, je sdělována a pochopena všemi zaměstnanci a pravidelně přezkoumávána z hlediska kontinuity a vhodnosti.

5.4 Plánování

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 5.4)

5.4.1 Cíle jakosti

Základem pro stanovení **cílů jakosti** společnosti SOBES s.r.o. je její Politika jakosti a strategické plánování. Strategické cíle společnosti uvádí dokument „**Prohlášení o politice jakosti společnosti SOBES s.r.o.**“ a jsou aplikovány na všech organizačních úrovních s cílem neustálého zlepšování.

Cíle jakosti jsou stanovovány tak, aby vedly k zlepšování výkonnosti společnosti.

- o Konkrétní taktické cíle pro danou organizační složku zpracovává vedoucí pracovník pro oblast svých činností tak, aby se každý pracovník podílel na plnění cílů jakosti společnosti.
- o Cíle jakosti se zpracovávají na **1 kalendářní rok**.
- o Cíle jakosti musí být **měřitelné** a **konzistentní** s politikou jakosti společnosti.
- o Každý cíl jakosti musí mít určené **odpovědnosti** za jeho plnění a **termín**, kdy má být splněn.
- o Při stanovení cílů jakosti musí být brány v úvahu zdroje společnosti potřebné k jejich splnění.

Vypracované návrhy na cíle jakosti předává vedoucí pracovník manageru jakosti, který na základě takto získaných podkladů vytvoří závazný řízený dokument „**Cíle jakosti společnosti SOBES s.r.o. pro rok XXXX**“. Tento dokument vypracuje **manager jakosti** nejpozději do **30.11.t.r.** a předá jednateli společnosti ke schválení.

Po schválení dokumentu jsou vedoucí pracovníci na jednotlivých pracovištích odpovědní za seznámení svých pracovníků s obsahem dokumentu.

Tvorba, schvalování, distribuce, archivace a skartace dokumentu „**Cíle jakosti společnosti SOBES s.r.o. pro rok XXXX**“ se řídí dokumentovaným postupem „SM 01/SOBES – Řízení dokumentace a záznamů v SOBES s.r.o.“

Průběžné sledování a přezkoumání plnění cílů jakosti je součástí procesu přezkoumání systému managementu (viz. kap. 5.6 tohoto dokumentu).

Cíle jakosti se po jejich naplnění nahrazují novými cíly, které jsou stanoveny vydáním nové verze dokumentu „**Cíle jakosti společnosti SOBES s.r.o. pro rok XXXX**“.

Vyhodnocení plnění cílů jakosti se provádí pravidelně ve čtvrtletních intervalech, a to u všech cílů i dlouhodobých, kde se sleduje jejich průběžný vývoj. Vyhodnocení provádí manager jakosti společně s vedoucími pracovníky příslušného pracoviště.

Výsledky vyhodnocení předkládá manager jakosti k seznámení jednatelem společnosti.

5.4.2 Plánování systému managementu jakosti

Vedení společnosti SOBES s.r.o. provádí plánování systému managementu jakosti tak, aby byly splněny požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009 a cíle jakosti společnosti.

Při plánování systému managementu jakosti dbá vedení společnosti na to, aby byla zachována integrita systému managementu jakosti, i když jsou plánovány a uplatňovány změny tohoto systému.

5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 5.5)

5.5.1 Odpovědnost a pravomoc

Vedení společnosti SOBES s.r.o. zajišťuje vydáním příslušného dokumentovaného postupu stanovení a sdělování pravomocí a odpovědností v organizační struktuře společnosti.

Odpovědnosti za uplatňování jednotlivých prvků systému managementu jakosti podle normy ČSN EN ISO 9001:2009 jsou znázorněny v „Matici odpovědností za jednotlivé prvky systému managementu jakosti podle ČSN EN ISO 9001:2009“ viz. **příloha č. 2** tohoto dokumentu.

5.5.2 Představitel managementu

Vedení společnosti SOBES s.r.o. jmenuje představitelem managementu společnosti SOBES s.r.o. **tzv. managerem jakosti paní Jitku Neumannovou**, která bez ohledu na jiné odpovědnosti má odpovědnosti a pravomoci zahrnující:

- a) Zajištění, že procesy potřebné pro systém managementu jakosti jsou vytvářeny, uplatňovány a udržovány,
- b) předkládá vedení společnosti SOBES s.r.o. zprávy o dosažené výkonnosti systému managementu jakosti a o jakékoli potřebě zlepšování
- c) a podporování vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celé společnosti.

5.5.3 Interní komunikace

Porady vedení společnosti

Základním komunikačním procesem ve společnosti SOBES s.r.o. je konání pravidelných porad členů vedení společnosti, které se konají každý první pracovní den v týdnu po začátku pracovní doby pod vedením **jednatele** společnosti.

Účelem porady vedení společnosti je plánování a řízení každodenních činností společnosti. Porady se pravidelně účastní jednatel, manager jakosti, vedoucí pracovníci a asistentka jednatele. V případě potřeby mohou být na poradu přizváni také další zaměstnanci společnosti.

Rozhodnutí vedení

Pro interní komunikaci s jednotlivými pracovišti a zaměstnanci využívá jednatel společnosti dokument č. **RV-XX/SOBES „Rozhodnutí vedení“**. Tento dokument slouží k šíření významných informací, pokynů a nařízení týkajících se činnosti společnosti a jejích interních záležitostí.

Za vypracování dokumentu je odpovědný jednatel společnosti nebo jím pověřený vedoucí zaměstnanec. Jednatel společnosti musí záznam vždy schválit a parafovat svým podpisem.

Řízení dokumentu typu „Rozhodnutí vedení“ se řídí ustanoveními dokumentovaného postupu **„SM 01/SOBES Řízení dokumentace a záznamů v SOBES s.r.o.“**

5.6 Přezkoumání systému managementu jakosti

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 5.6)

5.6.1 Všeobecně

Vedení společnosti SOBES s.r.o. se zavazuje v pravidelném v intervalu **12 měsíců přezkoumávat** celý svůj systém managementu jakosti s cílem zajistit trvalou vhodnost, adekvátnost a účinnost tohoto systému.

Na základě závěrů z přezkoumání a vyhodnocení SMJ stanovuje vedení společnosti nápravná opatření, posuzuje návrhy preventivních opatření k odstranění zjištěných nedostatků, návrhy preventivních opatření k předcházení nedostatků a navrhuje zlepšovací programy pro systém managementu jakosti.

Vedení společnosti zabezpečuje aktualizaci SMJ ve vztahu ke změnám způsobených novými technologiemi, pojetím jakosti, tržními strategiemi nebo vnějšími podmínkami.

Manager jakosti je zodpovědný za vytvoření **„Ročního plánu porad“**. Ten musí předložit ke schválení jednatelem nejpozději do 30.11.t.r.

Roční plán porad určuje termíny pro přezkoumání systému managementu jakosti a názvy projednávané problematiky.

5.6.2 Vstupy pro přezkoumání

Vstupy pro přezkoumání systému managementu jakosti zahrnují informace o:

- a) výsledcích interních auditů,
- b) zpětné vazbě od zákazníka,
- c) výkonnosti procesů a shodě produktu,
- d) stavu preventivních opatření a opatření k nápravě,
- e) následných opatření z předchozích přezkoumání managementu,
- f) změnách, které by mohly ovlivnit SMJ a doporučení pro zlepšování,
- g) doporučeních pro zlepšování.

5.6.3 Výstupy z přezkoumání

Výstupy z přezkoumání systému managementu jakosti zahrnují všechna „Rozhodnutí vedení“ viz. kap. 5.5.3 tohoto dokumentu, opatření k nápravě vztahující se ke zjištěným neshodám a preventivní opatření k předcházení neshodám dříve než nastanou (viz. dokumentovaný postup „SM 04/SOBES Měření, analýza a zlepšování v SOBES s.r.o.“).

6 Management zdrojů

6.1 Poskytování zdrojů

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 6.1)

Vedení společnosti SOBES s.r.o. plánuje a poskytuje zdroje potřebné pro uplatňování a udržování systému managementu jakosti a neustálé zlepšování jeho efektivnost a zvyšování spokojenosti zákazníka.

6.2 Lidské zdroje

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 6.2)

6.2.1 Všeobecně

Všichni zaměstnanci společnosti SOBES s.r.o., kteří provádějí práce ovlivňující shodu s požadavky na produkt jsou kompetentní na základě svého vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností.

6.2.2 Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentované postupy^{3,4} pro:

- a) Určování nezbytné kompetence pro zaměstnance, kteří provádějí práce ovlivňující shodu s požadavky na produkt,
- b) poskytování podle okolností výcviku těchto zaměstnanců, nebo provádění jiných opatření pro dosažení nezbytných kompetencí,
- c) hodnocení efektivnosti provedených opatření,
- d) zajišťování, aby si všichni zaměstnanci byli vědomi závažnosti a důležitosti svých činností a toho, jak přispívají k dosažení cílů jakosti
- e) a udržování vhodných záznamů o vzdělání, výcviku, dovednostech a zkušenostech.

6.3 Infrastruktura

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup⁴ pro poskytování a udržování infrastruktury potřebné pro dosažení shody produktu s požadavky zákazníka. Infrastruktura zahrnuje budovy, pracovní prostory a související technické vybavení, zařízení pro proces a podpůrné služby.

³ SM 02/SOBES – Organizační řád společnosti SOBES s.r.o.

⁴ SM 05/SOBES – Řízení procesů souvisejících s realizací produktů a služeb v SOBES s.r.o.

6.4 Pracovní prostředí

Vedení společnosti SOBES s.r.o. řídí pracovní prostředí tak, aby bylo dosaženo shody s požadavky na své produkty.

7 Realizace produktu

7.1 Plánování realizace produktu

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 7.1)

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup⁵ pro plánování procesů potřebných pro realizaci produktu pro zákazníka v požadované kvalitě a dle smluvních podmínek, které upravují požadavky zákazníka na danou službu.

Při plánování realizace produktu určuje podle okolností vedení společnosti SOBES s.r.o.:

- a) cíle kvality a požadavky na produkt;
- b) potřebu vytvářet procesy a dokumenty a poskytovat zdroje, které jsou specifické pro produkt;
- c) požadovat činnosti při ověřování, validaci, monitorování, měření, kontrole a zkoušení, které jsou specifické pro produkt a také kritéria přijetí produktu;
- d) záznamy potřebné pro poskytování důkazů, že realizační procesy a výsledný produkt splňují požadavky.

Produkty společnosti SOBES s.r.o. jsou služby ochrany majetku a osob, instalace technických zařízení pro ochranu majetku a osob a úklidové služby.

7.2 Procesy týkající se zákazníka

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 7.2)

7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup⁵ pro určování:

- a) Požadavků specifikovaných zákazníkem, včetně požadavků na činnosti při dodání a po dodání požadovaných služeb,
- b) požadavků, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití, je-li známo,
- c) požadavky zákonů a předpisů aplikovatelné na produkt,
- d) jakékoli požadavky určené vedením společnosti SOBES s.r.o. jako potřebné.

7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup⁵ pro:

- a) Přezkoumání požadavků týkající se produktu. Tyto požadavky jsou přezkoumány před přijetím závazku organizace dodat produkt zákazníkovi

⁵ SM 05/SOBES – Řízení procesů souvisejících s realizací produktů a služeb v SOBES s.r.o.

a týkají se přezkoumání právní i formální správnosti obchodní smlouvy, specifikace požadavků na produkt, zda je organizace schopna tyto požadavky splnit.

- b) Udržování záznamů o opatřeních vyplývajících z přezkoumání produktu,
- c) zajištění informování příslušných zaměstnanců o změnách v požadavcích na produkt,
- d) zajištění změny všech příslušných dokumentů při změně požadavků na produkt.

7.2.3 Komunikace se zákazníkem

Komunikace se zákazníkem je realizována procesy informování zákazníka o produktech společnosti, vyřizování poptávek, objednávek, smluv a hodnocení spokojenosti zákazníka a další.

7.3 Návrh a vývoj

Kapitola je vyloučena. Společnost SOBES s.r.o. nevyvíjí žádné produkty.

7.4 Nakupování

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 7.4)

7.4.1 Proces nakupování

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup⁶ pro proces nakupování, který stanoví specifické požadavky na nakupované produkty. Typ a rozsah řízení aplikovaného na dodavatele a na nakupovaný produkt je závislé na závažnosti vlivu nakupovaného produktu na jakost konečného produktu.

Záznamy o rozhodnutí o nákupu, volbě dodavatele a jeho hodnocení a o nezbytných opatřeních vyplývajících z hodnocení jsou v SOBES s.r.o. udržovány viz. kap. 4.2.4.

7.4.2 Informace pro nakupování

Informace pro nakupování popisují produkt, který má být nakoupen z hlediska požadavků na schvalování produktu, postupů, procesů a zařízení, požadavků na kvalifikaci zaměstnanců a požadavků na systém managementu jakosti.

Přiměřenost specifikovaných požadavků na produkt je vedením společnosti přezkoumána dříve než jsou sděleny dodavateli.

7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu

Proces ověřování nakupovaného produktu zahrnuje kontrolu dodržení specifikovaných požadavků na produkt.

V rámci nákupu produktů SOBES s.r.o. jsou jeho zákazníci informováni o jakosti dodavatele, zda subdodávky výrobků odpovídají specifikovaným požadavkům.

⁶ SM 05/SOBES – Řízení procesů souvisejících s realizací produktů a služeb v SOBES s.r.o.

7.5 Výroba a poskytování služeb

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 7.5)

7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Cílem řízení poskytování služeb včetně jejich plánování je realizace služeb pro zákazníka v dohodnutých termínech a kvalitě.

Společnost SOBES s.r.o. plánuje a realizuje výrobu a poskytování služeb za těchto řízených podmínek:

- a) dostupnost informací, které popisují charakteristiku produktu;
- b) dostupnost potřebných pracovních instrukcí,,
- c) používání vhodného zařízení.
- d) dostupnost a používání monitorovacích a měřicích zařízení;
- e) implementaci monitorování a měření;
- f) implementaci činností při uvolňování produktu, při jeho dodávání a po jeho dodání.

Výsledkem správného řízení plánování a realizace služeb SOBES s.r.o. je spokojený zákazník.

7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb

Všechny procesy stanovené dokumentovanými postupy jsou validovány k prokázání schopnosti těchto procesů dosahovat plánovaných výsledků. Pro každý produkt (službu) jsou stanoveny specifické požadavky, včetně kvalifikace zaměstnanců a požadavků na záznamy. Jednotlivá dílčí kritéria jsou uvedena v jednotlivých dokumentovaných postupech.

7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Vedení společnosti SOBES s.r.o. identifikuje v průběhu realizace své produkty (viz. kap. 7.1) v dokumentovaných postupech pro proces řízení plánování a realizace svých produktů.

Proces plánování a realizace produktu je navržen tak, aby bylo možné produkt na jakémkoli stupni jeho rozpracovanosti sledovat a monitorovat, zda jsou plněny požadavky na produkt.

7.5.4 Majetek zákazníka

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup⁷ pro identifikaci, ověřování, ochranu a zabezpečení majetku zákazníka, který SOBES s.r.o. při realizaci svých produktů řídí a používá.

Jestliže se jakýkoliv majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo jiným způsobem zjistí, že je nevhodný k použití, je tento fakt zákazníkovi oznámen a o této skutečnosti je veden písemný záznam.

7.5.5 Uchovávání produktu

Je-li během realizace produktů a služeb společnosti SOBES s.r.o. uchováván produkt v průběhu interních operací a dodání produktu na zamýšlené místo upravují jednotlivé

⁷ SM 0ř/SOBES – Řízení procesů souvisejících s realizací produktů a služeb společnosti SOBES s.r.o.

produktové směrnice k realizaci těchto produktů a služeb, jak má toto zboží či materiál chráněno a identifikováno pro zachování shody produktu s požadavky.

7.6 Řízení monitorovacího a měřicího zařízení

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup⁸, kterým určilo monitorování a měření, která se mají provádět a jaká měřicí zařízení se mají k tomuto monitorování a měření používat.

V případě, že je nutné zajistit platné výsledky, musí být měřicí zařízení:

- 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, musí se základ použitý pro kalibraci nebo ověřování zaznamenat;
- b) justováno nebo podle potřeby opakovaně justováno;
- c) identifikováno tak, aby bylo možné určit stav kalibrace;
- d) zabezpečeno před takovým seřízením, které by

8 Měření, analýza a zlepšování

8.1 Všeobecně

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 8.1)

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup⁹ pro uplatňování procesů monitorování, měření, analýzy a zlepšování, které jsou potřebné pro zajištění shody s požadavky na produkt, zajištění shody systému managementu jakosti a pro neustálé zlepšování jeho efektivnosti.

8.2 Monitorování a měření

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 8.2)

8.2.1 Spokojenost zákazníka

Jedno z měření výkonnosti systému managementu jakosti je monitorování informací týkajících se vnímání zákazníka, zda SOBES s.r.o. naplnil jeho požadavky na produkt. Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup¹⁰ pro získávání a používání těchto informací.

8.2.2 Interní audit

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup¹¹ pro provádění interních auditů, pomocí kterého stanoví, zda systém managementu jakosti zavedený v SOBES s.r.o. vyhovuje plánovanému uspořádání, požadavkům normy ČSN EN ISO 9001:2009 a požadavkům na systém managementu kvality, které stanovilo vedení společnosti a zda je efektivně uplatňován a udržován.

⁸ IS 02/SOBES – Metrologický řád společnosti SOBES s.r.o.

⁹ SM 04/SOBES – Měření, analýza a zlepšování v SOBES s.r.o.

¹⁰ SM 04/SOBES – Měření, analýza a zlepšování v SOBES s.r.o.

¹¹ SM 03/SOBES – Interní audit

Program auditů je plánován s ohledem na stav a důležitost procesů a oblastí, které mají být podrobeny auditu, stejně jako na výsledky předchozích auditů.

Program auditu definuje kritéria auditu, předmět auditu, četnost a metody auditu. Volba auditorů a provádění auditu zajišťuje objektivitu a nestrannost auditu.

Volba auditorů a provádění auditu zajišťuje objektivitu a nestrannost procesu auditu a auditori nesmějí provádět audity vlastní práce.

Záznamy o průběhu a výsledcích auditů jsou udržovány viz. kap. 4.2.4.

Management odpovědný za auditovanou oblast zajišťují, aby byly bez zbytečných průtahů provedeny jakékoli nezbytné nápravy a nápravná opatření tak, aby byly odstraněny zjištěné neshody a jejich příčiny.

8.2.3 Monitorování a měření procesů

Procesy plánování a řízení systému managementu jakosti jsou v SOBES s.r.o. navrženy tak, aby bylo vedení společnosti schopno monitorovat, jak jsou tyto procesy schopné dosáhnout plánovaných výsledků.

Nejsou-li plánované výsledky dosaženy, musí být učiněná vhodná nápravná opatření tak, aby byly odstraněny zjištěné neshody a jejich příčiny.

Metody pro monitorování a měření procesů jsou popsány v dokumentovaných postupech pro plánování a řízení jednotlivých procesů.

8.2.4 Monitorování a měření produktu

V produktových směrnících vztahujících se k dané službě jsou popsány procesy pro monitorování a měření charakteristik produktu tak, aby se ověřilo, zda byly splněny požadavky na produkt (viz. kap. 7.1). Tyto procesy se provádějí v příslušných etapách procesu realizace produktu v souladu s plánovanými uspořádáním činností.

O monitorování a měření produktů SOBES s.r.o. jsou udržovány záznamy viz. kap. 4.2.4. V těchto záznamech je uvedena osoba, která uvolnění produktu pro jeho dodání zákazníkovi schválila.

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

8.3 Řízení neshodného produktu

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 8.3)

Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup¹⁰, který stanoví nezbytná pravidla a související odpovědnosti pro zacházení s neshodným produktem.

Tam, kde je to možné, nakládá společnost SOBES s.r.o. s neshodným produktem jedním z následujících způsobů:

- a) přijetím opatření k odstranění zjištěné neshody;
- b) schválením jeho používání, uvolnění nebo přijetí s výjimkou udělenou příslušným orgánem a je-li to proveditelné, zákazníkem;
- c) přijetím opatření k zamezení jeho původně zamýšlenému použití nebo aplikaci;

- d) přijetím opatření, které je vhodné vzhledem k důsledkům, nebo potencionálním důsledkům neshodného produktu v případě, že je neshoda produktu zjištěna následně po tom, co započalo jeho dodávání nebo používání.

Je-li neshodný produkt opraven, musí být podroben opakovanému ověřování tak, aby se prokázala následným opatřením, včetně udělených výjimek.

O identifikaci neshod a o všech provedených následných opatřeních k jejich odstranění jsou v SOBES s.r.o. udržovány záznamy viz. kap. 4.2.4.

8.4 Analýza údajů

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 8.4)

V rámci procesu přezkoumání systému managementu jakosti analyzuje vedení společnosti SOBES s.r.o. údaje získané monitorováním, měřením a z jiných odpovídajících zdrojů. Analýza údajů prokazuje vhodnost a efektivnost systému managementu jakosti, aby se vyhodnotilo, kde lze uskutečňovat neustálé zlepšování jeho efektivnosti.

Analýza údajů zahrnuje informace o:

- a) Spokojenosti zákazníka viz. kap. 8.2.1,
- b) shodě s požadavky na produkt viz. kap. 8.2.4,
- c) charakteristikách a trendech procesů a produktů, včetně příležitosti pro preventivní opatření viz. kap.8.5.3 a 8.2.4
- d) dodavatelích viz. kap. 7.4.

8.5 Zlepšování

(ČSN EN ISO 9001:2009 kap. 8.5)

8.5.1 Neustálé zlepšování

Veškeré řídicí procesy v SOBES s.r.o. jsou stanoveny tak, aby jejich realizací docházelo ke zlepšování efektivnosti managementu jakosti. K tomu je využíváno všech informací vyplývajících ze stanovených postupů a analýzou těchto údajů vznikají podklady pro realizaci takových opatření k nápravě a preventivních opatření, která vedou ke zlepšení celého procesu managementu jakosti.

8.5.2 Opatření k nápravě

Opatření k nápravě slouží k zabránění příčin opakovaného výskytu neshod. Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup¹², kterým stanoví:

- 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,

¹² SM 04/SOBES – Měření, analýza a zlepšování v SOBES s.r.o.

PJ 01/SOBES	Příručka jakosti	Strana 21 (celkem 21)
-------------	------------------	--------------------------

f) přezkoumání efektivnosti provedeného nápravného opatření.

8.5.3 Preventivní opatření

Preventivní opatření slouží k odstranění příčin potenciálních neshod, aby se zabránilo jejich výskytu. Vedení společnosti SOBES s.r.o. vytvořilo dokumentovaný postup,¹² který stanoví:

- a) Vyhodnocení potřeby opatření k zabránění výskytu neshod,
- b) určení a uplatňování potřebného opatření,
- c) záznamy výsledků provedených opatření viz. kap. 4.2.4
- d) přezkoumání efektivnosti provedeného preventivního opatření.

9 Závěrečná ustanovení

Tento řízený dokument je závazný pro všechny zaměstnance SOBES s.r.o. Vydávání, schvalování a aktualizace tohoto dokumentu se řídí dokumentovaným postupem „SM 01/SOBES – Řízení dokumentace a záznamů v SOBES s.r.o.“