

1	ZÁKLADNÍ ÚDAJE O FIRMĚ	3
2	URČENÍ A PLATNOST PŘÍRUČKY JAKOSTI.....	3
3	VYSVĚTLENÍ POJMŮ	3
4	SYSTÉM ŘÍZENÍ JAKOSTI.....	3
4.1	VŠEOBECNÉ POŽADAVKY	3
4.2	POŽADAVKY NA DOKUMENTACI	4
4.2.1	<i>Všeobecně.....</i>	4
4.2.2	<i>Příručka jakosti.....</i>	4
4.2.3	<i>Řízení dokumentů.....</i>	5
4.2.4	<i>Řízení záznamů.....</i>	5
5	ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU.....	5
5.1	OSOBNÍ ANGAŽOVANOST A AKTIVITA	5
5.2	ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA	5
5.3	POLITIKA JAKOSTI.....	5
5.4	PLÁNOVÁNÍ.....	6
5.4.1	<i>Cíle jakosti</i>	6
5.4.2	<i>Plánování systému řízení jakosti</i>	6
5.5	ODPOVĚDNOST, PRAVOMOC A KOMUNIKACE	6
5.5.1	<i>Odpovědnost a pravomoc.....</i>	6
5.5.2	<i>Představitel managementu.....</i>	7
5.5.3	<i>Interní komunikace.....</i>	7
5.6	PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU	7
5.6.1	<i>Všeobecně.....</i>	7
5.6.2	<i>Vstup pro přezkoumání</i>	7
5.6.3	<i>Výstup z přezkoumání.....</i>	7
6	MANAGEMENT ZDROJŮ	8
6.1	POSKYTOVÁNÍ ZDROJŮ	8
6.2	LIDSKÉ ZDROJE	8
6.2.1	<i>Všeobecně.....</i>	8
6.2.2	<i>Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik</i>	8
6.3	INFRASTRUKTURA.....	8
6.4	PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ.....	8
7	REALIZACE PRODUKTU	8
7.1	PLÁNOVÁNÍ REALIZACE PRODUKTU	8
7.2	PROCESY TÝKAJÍCÍ SE ZÁKAZNÍKA.....	8
7.2.1	<i>Určování požadavků týkajících se produktu.....</i>	8
7.2.2	<i>Přezkoumání požadavků týkajících se produktu.....</i>	9
7.2.3	<i>Komunikace se zákazníkem</i>	9
7.3	NÁVRH A VÝVOJ	9
7.3.1	<i>Plánování návrhu a vývoje.....</i>	9
7.3.2	<i>Vstupy pro návrh a vývoj.....</i>	9
7.3.3	<i>Výstupy z návrhu a vývoje.....</i>	9
7.3.4	<i>Přezkoumání návrhu a vývoje</i>	9
7.3.5	<i>Ověřování návrhu a vývoje</i>	9
7.3.6	<i>Validace návrhu a vývoje.....</i>	10
7.3.7	<i>Řízení změn návrhu a vývoje</i>	10
7.4	NAKUPOVÁNÍ.....	10
7.4.1	<i>Proces nakupování.....</i>	10
7.4.2	<i>Informace pro nakupování</i>	10
7.4.3	<i>Ověřování nakupovaného produktu</i>	10
7.5	VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	10

7.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb.....	10
7.5.2	Validace procesů výroby a poskytování služeb.....	10
7.5.3	Identifikace a sledovatelnost.....	11
7.5.4	Majetek zákazníka.....	11
7.5.5	Ochrana produktu.....	11
7.6	ŘÍZENÍ MONITOROVACÍCH A MĚŘICÍCH ZAŘÍZENÍ.....	11
8	MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ.....	11
8.1	VŠEOBECNĚ.....	11
8.2	MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ.....	11
8.2.1	Spokojenost zákazníka.....	11
8.2.2	Interní audit.....	11
8.2.3	Monitorování a měření procesů.....	12
8.2.4	Monitorování a měření produktu.....	12
8.3	ŘÍZENÍ NESHODNÉHO PRODUKTU.....	12
8.4	ANALÝZA ÚDAJŮ.....	12
8.5	ZLEPŠOVÁNÍ.....	12
8.5.1	Neustálé zlepšování.....	12
8.5.2	Opatření k nápravě.....	12
8.5.3	Preventivní opatření.....	12
9	KONTROLA A AKTUALIZACE.....	12
10	HISTORIE ZMĚN.....	13
11	KONTROLA DOKUMENTU.....	13

	Název:	PŘÍRUČKA JAKOSTI	Vydání: 1	Číslo výtisku:
			Strana: 3 / 13	Účinnost: 1.1.2004

1 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost MIKROKLIMA s.r.o. byla založena v roce 1995 čtyřmi společníky. Těžiště její činnosti spočívalo především ve zpracování projektů vzduchotechniky a klimatizace, dále jsme se zaměřovali na návrh komínových systémů.

V současné době se orientujeme především na dodávky a montáže klimatizací, topných systémů, tepelných čerpadel i komplexních vzduchotechnických zařízení. Splňujeme tedy poslání firmy vyplývající již z jejího názvu - zajišťujeme příjemné mikroklima malých ordinací, rodinných domků i velkých průmyslových areálů. A to komplexně - od projektu přes kompletní dodávku včetně elektronické regulace až po následný servis.

Cílem naší společnosti je spokojený zákazník. Jedním z hlavních předpokladů je tedy kvalita námi odvedené práce a námi dodávaného materiálu. Tento požadavek v oblasti klimatizačních jednotek jednoznačně splňuje japonská firma DAIKIN, jejíž produkty tvoří převážnou část námi dodávaných chladicích i topných systémů.

2 URČENÍ A PLATNOST PŘÍRUČKY JAKOSTI

Příručka jakosti popisuje systém řízení jakosti ve firmě. Jako hlavní dokument systému řízení jakosti je určena pro základní orientaci zaměstnanců firmy, pro potřeby auditů a pro prezentaci systému řízení jakosti zákazníkům.

Příručka jakosti je závazná pro všechny zaměstnance firmy a vztahuje se na oblasti uvedené v bodě 4.1.

Členění příručky odpovídá struktuře normy ČSN EN ISO 9001:2001 (dále jen norma), která je modelem pro systém řízení jakosti ve firmě.

3 VYSVĚTLENÍ POJMŮ

- Dokumentace systému jakosti – soubor organizačních a řídicích dokumentů sloužících k řízení jakosti.
- Manager jakosti – člen vrcholového vedení společnosti, který má stanoveny potřebné pravomoci a má odpovědnost za zavedení, udržování a zlepšování systému jakosti.
- Řízení dokumentace – trvalé zajišťování, aby stanovené dokumenty byly udržovány v aktuálním stavu, byly kdykoli dohledatelné a byly přístupné pracovníkům, kteří je potřebují ke své práci.
- Externí dokument – dokument vzniklý mimo působnost naší firmy, který stanovuje požadavky na jakost a má dlouhodobou platnost.

4 SYSTÉM ŘÍZENÍ JAKOSTI

4.1 Všeobecné požadavky

Společnost má vytvořený a zdokumentovaný systém řízení jakosti, který je nepřetržitě udržován ve stavu odpovídajícím zaměření firmy, jejím potřebám a požadavkům normy. Systém řízení jakosti působí jako nástroj ke zvyšování spokojenosti zákazníka a k plnění požadavků stanovených platnými právními předpisy.

Systém řízení jakosti je vybudován v souladu s hlavními procesy ve firmě, kterými jsou:

- Návrh vzduchotechnických a klimatizačních systémů
- Provádění montáží a servisů vzduchotechnických a klimatizačních systémů

	Název:	PŘÍRUČKA JAKOSTI	Vydání: 1	Číslo výtisku:
			Strana: 4 / 13	Účinnost: 1.1.2004

- Prodej vzduchotechnických a klimatizačních zařízení

Řízení těchto procesů je upraveno organizační směrnicí QS 03-02 Řízení zakázek.

4.2 Požadavky na dokumentaci

4.2.1 Všeobecně

Dokumentace systému řízení jakosti firmy zahrnuje 6 typů dokumentů:

- Příručka jakosti
- Organizační směrnice
- Pracovní instrukce
- Záznam
- Seznam
- Plán

Organizační směrnice

Organizační směrnice jsou dokumenty, které stanoví základní pravidla pro činnost jednotlivých oddělení nebo pro jednotlivé procesy ve firmě. Směrnice rovněž stanoví pravomoci a odpovědnost příslušných pracovníků a dále povinnosti týkající se pořizování příslušných záznamů. Kde je to vhodné, odvolávají se směrnice na detailní pracovní postupy.

Pracovní instrukce

Pracovní instrukce jsou dokumenty, které podrobně popisují jednotlivé činnosti, u nichž se vyžaduje postupovat přesně definovaným způsobem.

Záznam

Záznamy jsou dokumenty, které obsahují objektivní důkazy o provedené činnosti nebo o výsledku této činnosti. Obvykle vznikají vyplněním formuláře.

Seznam

Seznam je dokument, který obsahuje aktuální soupis určitých skutečností (například používaných měřidel, používaných dokumentů, schválených dodavatelů apod.). Obvykle je veden v elektronické podobě.

Plán

Plány jsou dokumenty, v nichž jsou stanoveny konkrétní činnosti, jež mají být provedeny, včetně termínů provedení, popř. včetně uvedení osob, které za provedení jednotlivých činností odpovídají. Obvykle jsou vedeny v elektronické podobě.

4.2.2 Příručka jakosti

Příručka jakosti popisuje celý systém řízení jakosti ve firmě s ohledem na požadavky normy. V jednotlivých bodech se odvolává na další dokumenty systému jakosti, v nichž jsou příslušné procesy podrobně popsány.

V rámci systému řízení jakosti nejsou zahrnuty články normy 7.3.6 Validace návrhu a vývoje a 7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb. V obou případech se jedná o přípustné výjimky.

	Název:	PŘÍRUČKA JAKOSTI	Vydání: 1	Číslo výtisku:
			Strana: 5 / 13	Účinnost: 1.1.2004

4.2.3 Řízení dokumentů

Dokumenty systému řízení jakosti jsou řízeny, tj. jsou vytvořena pravidla pro jejich schvalování, přezkoumání, aktualizaci, identifikaci změn, dostupnost v místech používání, identifikaci a zabránění neúmyslnému používání zastaralých nebo neplatných dokumentů.

Tato pravidla jsou stanovena organizační směrnici QS 03-01 Řízení dokumentů a záznamů.

4.2.4 Řízení záznamů

Pořizování záznamů vyplývá z jednotlivých směrnic systému jakosti. Pravidla pro další nakládání s vytvořenými záznamy (identifikaci, dohledatelnost, ukládání, ochranu, uchování a vypořádání záznamů) jsou stanovena organizační směrnici QS 03-01 Řízení dokumentů a záznamů.

5 ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU

5.1 Osobní angažovanost a aktivita

Osobní angažovanost a aktivita vedoucích pracovníků při uplatňování a zlepšování systému jakosti se projevuje kladením důrazu na plnění požadavků zákazníka a požadavků předpisů a norem všemi pracovníky firmy. Důležitost plnění těchto požadavků je sdělována a vysvětlována pracovníkům při formálních i neformálních příležitostech a je potvrzena stanovením politiky a cílů jakosti, pravidelným přezkoumáváním systému jakosti a zajišťováním potřebných zdrojů ze strany vrcholového vedení.

Tyto činnosti se řídí následujícími organizačními směrnici:

- QS 03-08 Komunikace
- QS 03-05 Zajišťování zdrojů
- QS 03-10 Přezkoumání systému jakosti

5.2 Zaměření na zákazníka

Vedoucí pracovníci společnosti dbají, aby v případě každé zakázky byly stanoveny požadavky zákazníka a tyto plněny s cílem zvyšování jeho spokojenosti. Postupy pro identifikaci a plnění požadavků zákazníka jsou obsaženy v organizační směrnici QS 03-02 Řízení zakázek.

5.3 Politika jakosti

Politiku jakosti stanoví vedení společnosti v souladu s politikou obchodní. Politika jakosti stanovená vedením společnosti tvoří dlouhodobý rámec pro stanovení cílů jakosti. Je tvořena následujícími zásadami:

- Naše společnost se zabývá zpracováním projektů a studií v oboru vzduchotechnických a klimatizačních systémů.
- Naše společnost provádí dodávky a montáže vzduchotechnických a klimatizačních systémů pro zákazníky v celé České republice i v zahraničí. Firma je jedním z předních distributorů firmy Daikin v České republice.
- Naše společnost chce svou pozici dále upevňovat, a to tak, že bude klást stále větší důraz na kvalitu prováděných služeb. Naše služby poskytujeme přesně v rozsahu a v kvalitě určené zákazníkem. Vytváříme vnitřní opatření, která mají předcházet případné nespokojenosti zákazníka. Dbáme na to, aby dodávky našich subdodavatelů odpovídaly požadované kvalitě.
- Naše společnost prosazuje používání ekologicky nezávadných chladiv.

	Název:	PŘÍRUČKA JAKOSTI	Vydání: 1	Číslo výtisku:
			Strana: 6 / 13	Účinnost: 1.1.2004

- Cílem řízení jakosti všech procesů je zvyšování výkonnosti jednotlivých pracovníků, plánování a zajišťování jejich odborného růstu a vzdělávání a v neposlední řadě stabilizace vysoce kvalifikovaných odborníků. Budeme podporovat rozšíření kvalifikace našich zaměstnanců na veškerý stávající i budoucí sortiment výrobků firmy Daikin.

Politika jakosti je pravidelně přezkoumávána a v případě potřeby aktualizována. Je sdělována v rámci organizace tak, aby byla pochopena všemi pracovníky. Je předmětem vstupního školení nových pracovníků, její uplatňování v konkrétních činnostech je vysvětlováno v rámci porad a při dalších vhodných příležitostech.

Přezkoumání, aktualizace a prosazování politiky jakosti je upraveno následujícími organizačními směrnici:

- QS 03-08 Komunikace
- QS 03-05 Zajišťování zdrojů
- QS 03-10 Přezkoumání systému jakosti

5.4 Plánování

5.4.1 Cíle jakosti

Cíle jakosti stanoví vedení firmy v návaznosti na politiku jakosti. Cíle jsou měřitelné a jsou termínované. Vedení firmy plnění cílů pravidelně vyhodnocuje a přijímá další opatření k jejich dosažení. Rovněž cíle jakosti jsou sdělovány a vysvětlovány v rámci firmy, a to zejména pracovníkům, kteří se na jejich plnění podílejí.

Aktuální cíle jakosti jsou uvedeny v Plánu systému jakosti na příslušný rok. Cíle jakosti mohou být sděleny našim zákazníkům po posouzení managerem jakosti.

Přezkoumání, aktualizace a zajišťování plnění cílů jakosti je upraveno směrnici:

- QS 03-08 Komunikace
- QS 03-05 Zajišťování zdrojů
- QS 03-10 Přezkoumání systému jakosti

5.4.2 Plánování systému řízení jakosti

Plnění požadavků na systému jakosti a na udržování integrity systému jakosti v případě změn se zabezpečuje plánováním. Plánování se uskutečňuje:

- Stanovením cílů jakosti (viz odstavec 5.4.1 Příručky jakosti)
- Plánováním procesů potřebných pro systém jakosti formou organizačních směrnic
- Plánováním činností ovlivňujících jakost produktů formou plánů (viz odstavec 4.2.1 Příručky jakosti)
- Plánováním opatření a změn na základě přezkoumání systému jakosti vedením.

Přehled směrnic systému řízení jakosti je uveden v Seznamu řízených dokumentů, který může být předložen našim významným zákazníkům po posouzení managerem jakosti.

5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace

5.5.1 Odpovědnost a pravomoc

Odpovědnost a pravomoc jednotlivých pracovníků společnosti je stanovena v organizační směrnici QS 03-09 Organizační řád, dále v pracovní smlouvě, podrobně pak u jednotlivých procesů organizačními směrnici. Zařazení každého pracovníka v rámci organizace spolu se

	Název:	PŘÍRUČKA JAKOSTI	Vydání: 1	Číslo výtisku:
			Strana: 7 / 13	Účinnost: 1.1.2004

vztahy nadřízenosti a podřízenosti je uvedeno v organizační směrnici QS 03-09 Organizační řád.

5.5.2 Představitel managementu

Odpovědnost za udržování a zlepšování systému jakosti a za utváření vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celé organizaci má manager jakosti. Manager jakosti má ze své funkce všechny potřebné pravomoci k udržování a rozvíjení systému řízení jakosti, k prosazování politiky jakosti a k řízení postupu při plnění stanovených cílů jakosti. Manager jakosti pravidelně informuje vedení společnosti o stavu systému jakosti a potřebných změnách.

5.5.3 Interní komunikace

K fungování komunikace týkající se efektivnosti systému jakosti a k vytvoření potřebných komunikačních cest stanovují pracovníci vedení hlavní zásady pro komunikaci uvnitř společnosti. Tyto zásady jsou uvedeny v organizační směrnici QS 03-08 Komunikace.

5.6 Přezkoumání systému managementu

5.6.1 Všeobecně

Aby byla zajištěna vhodnost, přiměřenost a efektivnost systému jakosti, je systém pravidelně ve stanovených intervalech přezkoumáván vedením společnosti. Zásady pro přezkoumání systému jakosti jsou stanoveny v organizační směrnici QS 03-10 Přezkoumání systému jakosti.

5.6.2 Vstup pro přezkoumání

Vstup pro přezkoumání je tvořen souborem dokumentů, podávajících obraz o fungování systému jakosti za uplynulé období. Zahrnuje zejména

- protokoly z interních auditů
- politiku jakosti
- cíle jakosti
- reklamace zákazníků
- informace o spokojenosti zákazníků
- plán školení a údaje o jeho plnění
- záznamy o problémech s dodavateli
- návrhy na zlepšení
- záznamy o neshodách, jejich vypořádání a účinnosti přijatých opatření
- informace o výkonnosti jednotlivých procesů.

Informace potřebné pro přezkoumání systému jakosti spolu se stanovením příslušných odpovědností jsou uvedeny v organizační směrnici QS 03-10 Přezkoumání systému jakosti.

5.6.3 Výstup z přezkoumání

Výstup z přezkoumání systému jakosti zahrnuje všechna rozhodnutí týkající se zlepšování systému jakosti, zlepšování výrobků a služeb dodávaných společností a zabezpečování zdrojů. Na základě těchto rozhodnutí dochází k průběžným úpravám systému jakosti včetně politiky a cílů jakosti. Tímto způsobem je zabezpečováno neustálé zlepšování výkonnosti systému jakosti.

Proces přezkoumání a výstup tohoto procesu jsou popsány v organizační směrnici QS 03-10 Přezkoumání systému jakosti.

	Název:	PŘÍRUČKA JAKOSTI	Vydání: 1	Číslo výtisku:
			Strana: 8 / 13	Účinnost: 1.1.2004

6 MANAGEMENT ZDROJŮ

6.1 Poskytování zdrojů

Za zabezpečování zdrojů potřebných pro systém řízení jakosti a pro plnění požadavků zákazníka je odpovědné vedení společnosti. Odpovědnost a pravomoc jednotlivých pracovníků v otázkách zabezpečování zdrojů je dána organizační směrnicí QS 03-05 Zajišťování zdrojů.

6.2 Lidské zdroje

6.2.1 Všeobecně

Vedení společnosti klade důraz na vzdělání a dovednosti pracovníků, a to zejména těch, kteří se rozhodující měrou podílejí na kvalitě dodávaných výrobků a služeb.

6.2.2 Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

Vedoucí pracovníci společnosti pravidelně vyhodnocují potřeby jednotlivých oddělení z hlediska odborné způsobilosti pracovníků. Tyto potřeby jsou pak plánovitě naplňovány přijímáním nových pracovníků s požadovanou kvalifikací nebo zvyšováním kvalifikace a rozšiřováním dovedností stávajících pracovníků. Prostřednictvím svých nadřízených jsou všichni pracovníci vedeni k vysoké zodpovědnosti za kvalitní práci, k čemuž vedení firmy využívá všechny dostupné motivační nástroje.

Řízení lidských zdrojů je zahrnuto v organizační směrnicí QS 03-05 Zajišťování zdrojů.

6.3 Infrastruktura

Za zabezpečení potřebné infrastruktury odpovídá vedení společnosti. Vedoucí pracovníci přitom dbají, aby jednotlivé součásti infrastruktury odpovídaly vykonávaným činnostem a požadavkům na výstupy jednotlivých pracovišť. Zabezpečování a údržba součástí infrastruktury se řídí organizační směrnicí QS 03-05 Zajišťování zdrojů.

6.4 Pracovní prostředí

Pracovní prostředí utvářejí pracovníci vedení podle činností prováděných na jednotlivých pracovištích. Zvláštní pozornost věnuje vedení firmy tomu, aby pracovní prostředí bylo pro zaměstnance příjemné a splňovalo požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Tvorba pracovního prostředí se řídí organizační směrnicí QS 03-05 Zajišťování zdrojů.

7 REALIZACE PRODUKTU

7.1 Plánování realizace produktu

Plánování realizace produktu zahrnuje plánování časové a plánování procesní. Časové plánování spočívá ve stanovení priorit a ve stanovení termínů pro plnění jednotlivých úkolů spojených s realizací produktu. Procesní plánování spočívá ve stanovení procesů potřebných pro realizaci produktu a stanovení potřebných zdrojů. Procesní plánování je zajišťováno formou směrnic. Hlavní realizační procesy jsou popsány organizační směrnicí QS 03-02 Řízení zakázek.

7.2 Procesy týkající se zákazníka

7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

Vedení společnosti odpovídá za to, že každý výrobek nebo služba dodávaná společností odpovídá specifikovaným požadavkům. Požadavky jsou specifikovány zákazníkem podle jeho potřeb, a dále technickými nebo právními předpisy představujícími společenské zájmy. Dále se

	Název:	PŘÍRUČKA JAKOSTI	Vydání: 1	Číslo výtisku:
			Strana: 9 / 13	Účinnost: 1.1.2004

společnost snaží plnit i požadavky, které nebyly specifikovány, ale jejichž splnění se podle zavedených zvyklostí očekává nebo může zvýšit spokojenost zákazníka.

Určení požadavků na produkt je upraveno organizační směrnicí QS 03-02 Řízení zakázek.

7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Za splnění závazku dodat výrobek nebo službu odpovídá vedení firmy. Před přijetím tohoto závazku jsou požadavky zákazníka přezkoumávány. K přijetí závazku (potvrzení objednávky, podepsání smlouvy) přistupuje vedení společnosti až tehdy, jestliže pracovníci pověřeni přezkoumáním shledali, že požadavky jsou ze strany společnosti splnitelné. Proces přezkoumání požadavků je popsán v organizační směrnicí QS 03-02 Řízení zakázek.

7.2.3 Komunikace se zákazníkem

Dobrou komunikaci se zákazníkem považuje vedení společnosti za jednu z hlavních priorit. Pro tuto komunikaci, zahrnující sdělování informací o produktech a vyřizování poptávek, smluv nebo objednávek, má společnost stanoveny postupy. K těmto postupům patří i udržování zpětné vazby od zákazníka s cílem získat informace o hodnocení firmy z jeho pohledu. Dále sem patří i postupy pro řešení stížností zákazníka, eventuelně postupy pro řešení reklamací. Tyto postupy jsou popsány v organizačních směrnicích

- QS 03-03 Řízení neshod
- QS 03-08 Komunikace

7.3 Návrh a vývoj

7.3.1 Plánování návrhu a vývoje

V oblasti plánování návrhu vzduchotechnických a klimatizačních systémů se stanovují jednotlivé etapy návrhu, provádí se přezkoumání a ověřování návrhu a v celém procesu návrhu jsou stanoveny příslušné pravomoci. Plánování návrhu a vývoje je zahrnuto v organizační směrnicí QS 03-02 Řízení zakázek.

7.3.2 Vstupy pro návrh a vývoj

Vstupy pro návrh vzduchotechnických a klimatizačních systémů tvoří požadavky na funkčnost systému, požadavky právních předpisů a případně technických norem, zkušenosti z předchozích zakázek a případně další požadavky stanovené pro konkrétní případ. Stanovení požadavků pro návrh je řešeno organizační směrnicí QS 03-02 Řízení zakázek.

7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoje

Výstupy z návrhu mají podobu dokumentace, která se skládá z textové a výkresové části a obsahuje všechny údaje důležité pro posouzení shody. Výstupy z návrhu a vývoje jsou řešeny organizační směrnicí QS 03-02 Řízení zakázek.

7.3.4 Přezkoumání návrhu a vývoje

Před zahájením realizace navrženého zařízení probíhá přezkoumání návrhu s cílem zjistit, zda návrh odpovídá vstupním požadavkům. Pravidla pro přezkoumání návrhu jsou zahrnuta v organizační směrnicí QS 03-02 Řízení zakázek.

7.3.5 Ověřování návrhu a vývoje

K zabezpečení shody návrhu s požadavky na návrh provádí příslušní vedoucí pracovníci ověřování návrhu. Způsob ověřování návrhu je popsán organizační směrnicí QS 03-02 Řízení zakázek.

	Název:	PŘÍRUČKA JAKOSTI	Vydání: 1	Číslo výtisku:
			Strana: 10 / 13	Účinnost: 1.1.2004

7.3.6 Validace návrhu a vývoje

Validace návrhu se vzhledem k povaze výrobků a služeb dodávaných společnostmi neprovádí – viz odstavec 4.2.2.

Firma se nezabývá návrhem, jehož výstup by nebylo možné potvrdit ověřením. Z tohoto důvodu není stanoven proces pro validaci návrhu a vývoje. Jedná se o přípustnou výjimku.

7.3.7 Řízení změn návrhu a vývoje

Pokud dojde v průběhu návrhu zařízení k jakýmkoli změnám, které by mohly ovlivnit splnění vstupních požadavků, provádí se jejich přezkoumání, ověření a schválení. Pravidla pro řízení změn návrhu jsou stanovena organizační směrnici QS 03-02 Řízení zakázek.

7.4 Nakupování

7.4.1 Proces nakupování

Za nakupování v rámci realizace produktů a služeb dodávaných společnostmi odpovídají jednatelé. Manager jakosti provádí pravidelné hodnocení dodavatelů a jejich výběr tak, aby byly zajištěny optimální podmínky pro realizaci vlastního produktu a pro zajištění jeho shody se stanovenými požadavky. Pravidla pro uvedené činnosti jsou stanovena v organizační směrnici QS 03-04 Nákup materiálu a služeb.

7.4.2 Informace pro nakupování

Pracovníci odpovědní za nákup stanovují požadavky na nakupované výrobky a služby tak, aby tyto byly v souladu s požadavky na výsledný produkt. Postup pro stanovení požadavků řeší organizační směrnice QS 03-04 Nákup materiálu a služeb.

7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu

Pracovníci odpovědní za nákup stanovují rozsah a způsob ověřování nakupovaného produktu s cílem zjistit, do jaké míry dodaný výrobek nebo služba odpovídají požadavkům sděleným dodavateli (viz odst. 7.4.2). U stanovených výrobků se od dodavatele vyžadují atesty, certifikáty, popř. další schvalovací nebo technické dokumenty. V případě, že je nakupovaný produkt ověřován, řídí se ověřování organizační směrnici QS 03-04 Nákup materiálu a služeb. Je-li třeba, informují pracovníci firmy dodavatele o způsobu ověřování a o kritériích pro převzetí výrobku. Totéž platí i pro nákup služeb.

7.5 Výroba a poskytování služeb

7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Za řízení procesů potřebných pro realizaci produktu odpovídají pracovníci vedení společnosti. Tito pracovníci zajišťují potřebné informace definující produkt, potřebné pracovní instrukce, stanovují potřebné zařízení včetně prostředků pro monitorování a měření a činnosti spojené s uvolňováním výrobku k dodání.

Řízení výroby a poskytování služeb je řešeno organizační směrnici QS 03-02 Řízení zakázek.

7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb

Ve společnosti se neuplatňují procesy, jejichž výstupy není možné ověřit monitorováním nebo měřením před dodáním výrobku zákazníkovi. Z tohoto důvodu není stanoven postup pro validaci procesů výroby a poskytování služeb. Jedná se o přípustnou výjimku.

	Název:	PŘÍRUČKA JAKOSTI	Vydání: 1	Číslo výtisku:
			Strana: 11 / 13	Účinnost: 1.1.2004

7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

V případech, kdy se právními a technickými předpisy vyžaduje identifikace a sledovatelnost výrobku nebo kdy je to vhodné, zajišťují toto odpovědní pracovníci tak, aby byla v případě potřeby zajištěna dohledatelnost těchto výrobků. Konkrétní pravidla pro tato opatření jsou popsána ve směrnících a pracovních instrukcích pro jednotlivé realizační procesy.

7.5.4 Majetek zákazníka

Majetek zákazníka není ve společnosti používán. Pracovníci dbají na to, aby nedošlo k poškození majetku zákazníka v průběhu montáže u zákazníka. Bude-li to zapotřebí, zajistí manager jakosti zpracování dokumentovaného postupu pro péči o majetek zákazníka, pro jeho identifikaci, ověřování, ochranu a zabezpečení.

7.5.5 Ochrana produktu

Zboží určené k prodeji zákazníkům je baleno do vhodných obalů, skladováno v odpovídajících podmínkách a jsou dodržovány vhodné postupy při manipulaci a během přepravy. V případě, že jsou dopravní služby zajišťovány dodavatelsky, jsou dopravci vybíráni podle příslušného dokumentovaného postupu. Ochrana produktu je zajišťována v souladu s organizační směrnicí QS 03-04 Nákup materiálu a služeb.

7.6 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení

Monitorovací a měřicí zařízení, která jsou pracovníky společnosti používána, jsou řízena. Tam, kde je uplatňováno měření, jsou stanoveny postupy pro jednotlivé druhy měření a vedoucími pracovníky je zajišťováno, že všechna měření probíhají v souladu s požadavky na měření. Řízení monitorovacích a měřicích zařízení je upraveno organizační směrnicí QS 03-07 Metrologie.

8 MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

8.1 Všeobecně

Společnost má vytvořeny dokumentované postupy pro monitorování, měření, analýzu a zlepšování, které jsou potřebné pro prokázání shody produktu, pro zajištění shody systému jakosti a pro jeho neustálé zlepšování.

8.2 Monitorování a měření

8.2.1 Spokojenost zákazníka

K získání informací, zda společnost plní požadavky zákazníka, je zaveden proces monitorování názorů zákazníků na společnost, na její výrobky a služby. Získané údaje jsou pravidelně vyhodnocovány a na základě tohoto vyhodnocení vedení společnosti přijímá opatření k odstranění případných nedostatků a k nepřetržitému zlepšování. Postupy pro získávání údajů a pro jejich analýzu jsou stanoveny v organizačních směrnících:

- QS 03-06 Získávání a analýza údajů
- QS 03-10 Přezkoumání systému jakosti

8.2.2 Interní audit

Interní audity systému řízení jakosti se provádějí v pravidelných intervalech. Slouží ke kontrole, zda systém jakosti vyhovuje činnostem plánovaným v rámci realizace produktu, požadavkům normy a požadavkům vyplývajícím z potřeb společnosti. Plánování a řízení auditů je prováděno podle organizační směrnice QS 03-11 Interní audit.

	Název:	PŘÍRUČKA JAKOSTI	Vydání: 1	Číslo výtisku:
			Strana: 12 / 13	Účinnost: 1.1.2004

8.2.3 Monitorování a měření procesů

Monitorování a měření se uplatňuje zejména u realizačních procesů. Provádí se s cílem nepřetržitě zjišťovat, nakolik je výrobní proces schopen dosahovat plánovaných výsledků s ohledem na shodu produktu. Tato činnost je upravena organizační směrnicí QS 03-06 Získávání a analýza údajů a zároveň probíhá v rámci systému ekonomického řízení společnosti.

8.2.4 Monitorování a měření produktu

Monitorování a měření dodávaných výrobků se provádí s cílem efektivně zabezpečovat shodu těchto výrobků s požadavky. U výrobků nakupovaných od dodavatelů se jedná o kontroly dodávek při převzetí, popř. o ověření výrobku. U vlastních produktů je monitorování a měření uplatňováno v průběhu realizačního procesu a na jeho konci před předáním výrobku zákazníkovi. Tato činnost probíhá podle pravidel stanovených organizační směrnicí QS 03-02 Řízení zakázek.

8.3 Řízení neshodného produktu

Produkt, který není ve shodě s požadavky na produkt, je řízen tak, aby se zabránilo jeho nezamýšlenému dodání. Řízení neshodného produktu probíhá podle směrnice QS 03-03 Řízení neshod.

8.4 Analýza údajů

K získání přehledu o vhodnosti a efektivnosti systému jakosti a o možnostech jeho zlepšování provádějí odpovědní pracovníci shromažďování potřebných údajů a jejich pravidelnou analýzu. Zvláštní pozornost věnuje vedení společnosti údajům týkajícím se spokojenosti zákazníka, shody s požadavky na produkt a znaků a trendů procesů a produktů. Získávání a analýza údajů se řídí organizačními směrnicemi

- QS 03-06 Získávání a analýza údajů
- QS 03-10 Přezkoumání systému jakosti

8.5 Zlepšování

8.5.1 Neustálé zlepšování

Systém řízení jakosti společnosti je pravidelně přezkoumáván a je zajištěno jeho neustálé zlepšování. Postupy pro zlepšování systému jakosti jsou zakotveny v organizačních směrnicích

- QS 03-06 Získávání a analýza údajů
- QS 03-10 Přezkoumání systému jakosti

8.5.2 Opatření k nápravě

Společnost má stanoven postup pro zabránění opakovanému výskytu neshod. Tento postup je stanoven organizační směrnicí QS 03-03 Řízení neshod.

8.5.3 Preventivní opatření

K preventivní ochraně před výskytem neshod slouží ve společnosti postup pro odstranění příčin potenciálních neshod. Tento postup je dán organizační směrnicí QS 03-03 Řízení neshod.

9 KONTROLA A AKTUALIZACE

Kontrolu a aktualizaci příručky jakosti provádí 1x ročně zpracovatel. První kontrola bude provedena rok po vydání této příručky jakosti.

Povinností každého zaměstnance firmy, je neustále sledovat její aktuálnost a funkčnost a upozornit zpracovatele na její nedostatky a potřebu změn.

10 HISTORIE ZMĚN

Datum	Strana	Popis změny	Zapsal / schválil

11 KONTROLA DOKUMENTU

Datum kontroly	Výsledek kontroly - návrh na změnu	Podpis	Přijetí návrhu