

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 1 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

Příručka jakosti a environmentu

Nová verze

Číslo výtisku	Majitel výtisku – funkce	podpis
1	M. Zajacová , TEP	
2	M.Zeman JED	
3	Ing. P.Kopecký OTM	
4	M.Vicanyová EAP, A.Roženková	
5	Nižaradze VL. STV	
6		

Zpracoval:	M.Zajacová	Uvolněno -SJ	M.Zeman	schválil	Z.Vrba
Datum:	3.9.2009	Datum:	3.9.2009	Datum:	3.9.2009
Podpis:		Podpis:		Podpis	
Účinnost:	3.9.2009	Ruší se:	1		1

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 2 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

1. Úvod

Společnost SAOS s.r.o. byla založena v roce 1992 z části zaměstnanců akciové společnosti Armabeton, rodinných příslušníků a dalších zručných dělníků. Hlavní činností jsou především stavby rodinných domů, lékáren, nástaveb, půdních vestaveb, inženýrských sítí, komunikací a občanské vybavenosti. Nebráníme se ani opravám historických objektů.

Cílem společnosti: s p o k o j e n ý z á k a z n í k n á š k l i d n ý s p á n e k
 Obchodní jméno: SAOS s.r.o.
 Adresa sídla společnosti Tachovské nám.5, 130 00 Praha 3
 E-mail: info@saos.cz
 Adresa provozovny: Českobrodská 1, Praha 9
 Společnost SAOS s.r.o. využívá externí služby firmy SITA BOHEMIA . Jejich služby jsou využívány pro poradenství ve věcech podnikání, právních, nakládání s odpady a vlivu na životní prostředí.

2. Účel

Cílem příručky jakosti a environmentu je dokumentovat v organizaci vytvořený systém řízení jakosti a systém environmentálního řízení, který zajišťuje splnění požadavků našich zákazníků, legislativních požadavků, dalších požadavků týkajících se ochrany životního prostředí a požadavků vedení společnosti . Příručka jakosti a environmentu je nejdůležitějším dokumentem systému jakosti a environmentu SAOS s.r.o. ve smyslu ustanovení jednotlivých prvků norem ČSN EN ISO 9001 a ČSN EN ISO 14001.

Naše společnost aplikovala ve svém systému managementu jakosti požadavky normy ČSN EN ISO 9001 mimo kapitoly 7.3 návrh a vývoj. Při realizaci staveb jsou využívány výrobky již vyvinuté a projekční činnosti si zákazníci zajišťují sami nebo je zajišťována dodavatelsky.

Ochrana životního prostředí je jedna z našich hlavních priorit.

Pracovníci společnosti dbají o udržení své odborné úrovně a tím přispívají ke zlepšení ochrany životního prostředí a omezování nepříznivých vlivů na životní prostředí činností organizace. Všechny aktivity společnosti musí být maximálně šetrné k životnímu prostředí. Základními pravidly vystupování všech pracovníků musí být slušnost, spolehlivost a ochota k realizaci požadovaných úkolů

Tato příručka jakosti a environmentu platí pro všechny zaměstnance společnosti SAOS s.r.o., kde je zaveden systém řízení jakosti a systém environmentálního řízení.

3. Pojmy a definice

Organizace – v Příručce jakosti a environmentu se tím rozumí společnost SAOS s.r.o. včetně své funkce a správy tj. systematické uspořádání odpovědností, pravomocí a vzájemných vztahů

Organizační struktura – systematické uspořádání odpovědností, pravomocí a vzájemných vztahů mezi zaměstnanci

Auditor – osoba s odbornou způsobilostí k provádění auditu

Interní audit – systematický, nezávislý a dokumentovaný proces pro získání důkazů z auditu a pro jeho objektivní hodnocení s cílem stanovit rozsah splnění kritérií auditu systému jakosti a environmentálního managementu stanovených společností.

Neshoda – nesplnění požadavku

Preventivní opatření – opatření k odstranění příčiny potenciální neshody

Opatření k nápravě – opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody

Dokument – informace a jejich podpůrné médium

Politika jakosti a environmentu – celkové záměry a směr působení společnosti ve vztahu k jakosti a environmentu oficiálně vyjádřené vrcholovým vedením.

Cíle jakosti a environmentu – něco žádaného nebo zamýšleného ve vztahu k jakosti a environmentu. Cíle vycházejí z příslušných politik.

Environmentální profil, environmentální výkonnost – měřitelné výsledky, řízení svých environmentálních aspektů samotnou společností

Management jakosti a environmentu – koordinované činnosti pro nasměrování a řízení společnosti s ohledem na jakost a ochranu životního prostředí.

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 3 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

Proces – soubor vzájemně propojených činností přeměňujících vstupy na výstupy za současného využití zdrojů

Produkt – výsledek činností nebo procesů; může být hmotný nebo nehmotný

Dokumentace systému řízení jakosti a environmentu – soubor interních a externích předpisů, údajů a záznamů, který je vytvářen, řízen a udržován v souladu s požadavky norem ČSN EN ISO 9001 a ČSN EN ISO 14001

Řízení dokumentace – trvalé zajišťování, aby stanovené dokumenty byly udržovány v aktuálním stavu, byly přístupné pracovníkům, kteří je potřebují ke své práci

Manager jakosti a environmentu – člen vrcholového vedení společnosti, který má stanoveny potřebné pravomoci a má odpovědnost za zavedení, udržování a zlepšování systému jakosti a environmentu.

Neustálé zlepšování – proces zlepšování systému environmentálního managementu, jímž se dosahuje zlepšení celkového environmentálního profilu v souladu s environmentální politikou společnosti

Životní prostředí, environment – prostředí, ve kterém společnost provozuje svou činnost – zahrnující ovzduší, vodu, půdu, přírodní zdroje, rostliny, živočichy, lidi a jejich vzájemné vztahy.

Zainteresovaná strana – osoba nebo skupina, která se zajímá o environmentální profil organizace

Environmentální dopad – jakákoliv změna v životním prostředí, ať příznivá či nepříznivá, která je zcela nebo částečně způsobena činností společnosti.

Environmentální aspekt – prvek činností společnosti, který může ovlivňovat životní prostředí

Systém environmentálního managementu – součást systému managementu společnosti použitá k vytvoření a zavedení její environmentální politiky a řízení jejích environmentálních aspektů

Postup – specifikovaný způsob provádění činnosti nebo procesu

Záznam – dokument, v němž jsou uvedeny dosažené výsledky nebo v němž se poskytují důkazy o provedených činnostech.

4. Systém řízení jakosti a environmentu

4.1 Všeobecné požadavky

Systém řízení jakosti a environmentu společnosti je založen na pochopení a důsledném popisu všech procesů ve společnosti a jejich využití k účelnému a transparentnímu řízení jednotlivých oblastí činnosti. Systém řízení jakosti a environmentu působí jako nástroj ke zvyšování spokojenosti zákazníků a k plnění požadavků stanovených platnými právními předpisy a je podrobně popsán v dokumentaci systému managementu jakosti a environmentu.

Organizace systému řízení jakosti a systému environmentálního řízení je definována organizačním schématem. Pro veškeré procesy související se systémem řízení jakosti a environmentu jsou vydány směrnice, instrukce a validované postupy, které jsou distribuovány manažerem jakosti a environmentu příslušným pracovníkům společnosti.

4.2. Požadavky na dokumentaci

Dokumentace je strukturována do čtyř základních úrovní:

4.2.1 Všeobecně

- Příručka jakosti a environmentu, strategie a environmentální politika
- Organizační směrnice pro jednotlivé oblasti činnosti společnosti
- Instrukce a validované postupy vyjadřující dílčí procesy, probíhající v rámci jednotlivých oblastí činnosti společnosti
- Normy, zákony a software
- Záznamy, formuláře a ostatní dokumenty, spadající do řízené dokumentace společnosti

Přehled dokumentace systému managementu jakosti a environmentu je uveden v příloze *OS 04 Řízení dokumentace a záznamů*

- Dokumenty jsou přístupné
- Dokumenty jsou čitelné
- Dokumenty jsou pravidelně přezkoumávány a revidovány

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 4 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

4.2.2 Příručka jakosti a environmentu

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

4.2.3 Řízení dokumentů

Dokumenty systému jakosti a environmentu jsou řízeny. Jsou vytvořena pravidla pro jejich schvalování, přezkoumání, aktualizaci, identifikaci změn, dostupnost v místech používání i archivaci. Společnost má vytvořen a udržován postup k identifikaci environmentálních aspektů svých činností, které může řídit. Má vytvořen, zaveden a udržován postup pro periodické hodnocení požadavků právních předpisů. Upraveno v organizační směrnici *OS 04- řízení dokumentů a záznamů*.

4.2.4 Řízení záznamů

Požadavky na záznamy vyplývají z jednotlivých směrnic systému jakosti a environmentu. Pravidla pro další nakládání s vytvořenými záznamy jsou stanovena organizační směrnicí *OS 04 – řízení dokumentů a záznamů*.

4.2.5.Řízení provozu

Ve vazbě na již zavedený systém jakosti a zjištěné environmentální aspekty je věnována pozornost činnostem, které ovlivňují nebo mohou ovlivnit plnění environmentální politiky. Z tohoto hlediska jsou všechny existující technologické předpisy a postupy kontrolovány tak, aby byly vyloučeny nebo omezeny negativní environmentální vlivy činnosti.

4.2.6.Ochrana ovzduší

Požadavky na ochranu ovzduší stanovují podmínky provozování zdrojů znečišťování ovzduší.

4.2.7.Vodní hospodářství

Požadavky na ochranu vod se týkají především manipulace s látkami závadnými z hlediska ohrožení kvality povrchových i spodních vod.

4.2.8.Odpadové hospodářství

Klíčová úloha pro každou provozní činnost přísluší odpadům. Nakládání s odpady upravuje zákon o odpadech a příslušné navazující vyhlášky. V souladu s požadavky těchto právních předpisů pověřený pracovník vede průběžnou evidenci o množství a druhu odpadů, které vznikají ve společnosti. Evidence je vedena podle druhů,množství a způsobu nakládání s odpady tak, aby za kalendářní rok mohla být předložena hlášení příslušnému orgánu státní správy.

4.2.9. Nakládání s chemickými látkami

Požadavky při nakládání s chemickými látkami stanovují podmínky při skladování a manipulaci, při činnostech údržby a v odpadovém hospodářství, kde s obaly od nebezpečných chemických látek se musí zacházet jako s nebezpečnými odpady. Od dodavatelů výrobků jsou požadovány bezpečnostní listy dodaných výrobků, od dodavatelů prací a služeb jsou vyžadována povolení k provozování služeb.

5 Odpovědnost managementu

5.1 Osobní angažovanost

Osobní angažovanost a aktivita vedoucích pracovníků při uplatňování a zlepšování systému jakosti a environmentu se projevuje kladením důrazu na plnění požadavků zákazníků, požadavků předpisů a norem všemi pracovníky společnosti. Důležitost plnění těchto požadavků je sdělována a vysvětlována pracovníkům na poradách. Je potvrzena stanovením politiky a cílů jakosti a environmentu, pravidelným přezkoumáváním systému jakosti a environmentu a zajišťováním potřebných zdrojů ze strany vrcholového vedení.

Tyto činnosti se řídí následujícími organizačními směrnicemi:

OS 06 – Odpovědnost vedení ze SMJ

OS 09 – Monitorování procesů

OS 10 – Obchod a marketing

OS 13 - Personalistika

OS 14 – Směrnice pro EMS

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 5 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

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. Budujeme a rozvíjíme kvalitní společnost jak pro zákazníky, tak pro zaměstnance. Se svými zákazníky rozvíjíme dlouhodobé partnerské vztahy. Podle požadavků našich zákazníků přizpůsobujeme rozsah naší činnosti, případně plánujeme činnosti s našimi dodavateli. Způsobem a organizací garantujeme dodržování dohodnutých požadavků našich zákazníků. Neustále se snažíme zdokonalovat a zlepšovat technologii realizace staveb. Postupy pro identifikaci a plnění požadavků zákazníka jsou obsaženy v organizační směrnici *OS 10 – Obchod a marketing*.

5.3. Strategie, politika jakosti, cíle jakosti a environmentu

Strategii, politiku jakostistanoví vedení společnosti v souladu s obchodní politikou. Strategie, politika jakosti Spočívá v úsilí a schopnosti naplňovat všechna očekávání vyjádřená ve strategii společnosti. Strategie společnosti je vydávána vedením jako samostatný dokument, který je každoročně aktualizován podle pokynů *OS 04 Řízení dokumentů a záznamů*. Strategiestanovená vedením společnosti tvoří dlouhodobý rámec pro stanovení cílů jakosti a environmentu. Je založena na pochopení a důsledném popisu všech procesů ve společnosti a jejich využití k účelnému a transparentnímu řízení jednotlivých oblastí činnosti, určuje odpovědnosti za dodržení cílů a cílových hodnot. Dokumentace je tvořena následujícími zásadami:

- 1) Příručka jakosti společnosti, strategie a environmentální politika
- 2) Organizační směrnice pro jednotlivé oblasti činnosti společnosti
- 3) Registr environmentálních aspektů
- 4) Instrukce a validované postupy vyjadřující dílčí procesy, probíhající v rámci jednotlivých oblastí činnosti společnosti
- 5) normy, zákony, a software
- 6) záznamy, formuláře a ostatní dokumenty spadající do řízené dokumentace společnosti
- 7) Registr právních předpisů a povin. v oblasti OŽP
- 8) registr environmentálních aspektů

5.4 Plánování

5.4.1 Cíle jakosti

Cíle jakosti stanoví vedení firmy v návaznosti na politiku jakosti. Cíle jsou měřitelné a jsou termínované. Reálně splnitelné cíle jsou stanoveny též s ohledem na současnou finanční situaci, technologické možnosti a dlouhodobé plány společnosti. Vedení společnosti plnění cílů pravidelně vyhodnocuje a přijímá další opatření k jejich dosažení. Rovněž cíle jakosti a environmentu jsou sdělovány a vysvětlovány v rámci společnosti. Postup upravuje *OS 08 Preventivní opatření, opatření k nápravě*.

5.4.2 Plánování systému řízení jakosti a environmentu

Vedení společnosti plánuje systém řízení jakosti a systém environmentálního řízení tak, aby byla udržena integrita systému.

Plánování se uskutečňuje:

Stanovením cílů jakosti a environmentu

Plánováním procesů potřebných pro systém jakosti a environmentu formou organizačních směrnic

Plánováním činností ovlivňujících jakost produktu

Plánováním opatření a změn na základě přezkoumání systému jakosti a environmentu

Postup upravuje *OS 03 Plánování*

5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace

5.5.1 Odpovědnost a pravomoc

Odpovědnost a pravomoc jednotlivých pracovníků společnosti je stanovena v organizační směrnici *OS 01 Organizační řád, OS 02 Pracovní řád*, dále v pracovní smlouvě, v pracovní náplni a v popisu pracovní funkce u každého zaměstnance společnosti.. Všichni pracovníci jsou povinni seznámit se s *OS 02 Pracovní řád* a řídit se pokyny v něm uvedené.

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 6 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

5.5.2 Představitel managementu

Odpovědnost za udržení a zlepšování systému jakosti a environmentu a za utváření vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celé společnosti má manager jakosti a environmentu. Manager jakosti a environmentu má ze své funkce všechny potřebné pravomoci k udržování a rozvíjení systému jakosti a environmentu, k prosazování politiky jakosti a environmentu a k řízení postupu při plnění stanovených cílů jakosti a environmentu.

Manager jakosti a environmentu pravidelně informuje vedení společnosti o stavu systému jakosti a o výkonnosti systému environmentu, případně i o potřebných změnách.

Vedení společnosti jmenuje člena vedení společnosti představitelem managementu kvality.

Vedení společnosti nejméně 1x ročně přezkoumává systém jakosti a environmentu, aby byla určena jeho vhodnost, účinnost a adekvátnost. Je upraveno v organizační směrnici *OS 06- odpovědnost vedení ze SMJ*.

5.5.3 Interní komunikace

Správný chod společnosti vyžaduje neustálou a pružnou komunikaci.

Uvnitř společnosti je informační tok zabezpečen v rámci stanovené organizační struktury a odpovědnostmi jednotlivých pracovníků uvedených v dokumentaci systému řízení jakosti a environmentu. Komunikace probíhá na pravidelných poradách, které probíhají zpravidla 1x za měsíc (viz zápisy z porad), osobními jednáními, informacemi na nástěnce, počítačovou informační sítí. Společnost přijímá a dokumentuje odezvu na zásadní podněty od externích zainteresovaných stran.

5.5.4. Externí komunikace

Externí komunikace, jako jsou výsledky kontrol orgánů státní správy, inspekčních orgánů, dotazů zákazníků či dodavatelů jsou dokumentovány a je na ně zpravidla písemně reagováno.

Komunikovat o svých významných aspektech zatím nebudeme.

Komunikace standardním způsobem probíhá formou pravidelných hlášení, které je nutno podávat orgánům státní správy a které plynou ze zákonných předpisů, prostřednictvím internetu apod.

Podávat informace za firmu SAOS s.r.o. mohou jednatelé – p. Z.Vrba a p. M.Zeman

5.6 Přezkoumání systému managementu

5.6.1 Všeobecně

Přezkoumávání je ve společnosti SAOS s.r.o. prováděno z pohledu výkonnosti a kvality. Porada vedení společnosti přezkoumává systém managementu tak, aby byla zajištěna jeho trvalá vhodnost a efektivnost. Přezkoumání musí zahrnovat posouzení příležitosti pro zlepšení a potřeby změn systému environmentálního managementu, včetně environmentální politiky, cílů a cílových hodnot. Výsledky jsou prezentovány na pravidelných poradách vedení, kde jsou také schvalována potřebná opatření. Porady vedení jsou uskutečňovány zpravidla jednou za týden nebo dle potřeby. Přezkoumání schvalují jednatelé společnosti.

5.6.2 Vstup pro přezkoumání

Vrcholové vedení 1x za rok přezkoumává systém managementu jakosti a environmentu organizace. Zjišťuje vhodnost, přiměřenost a efektivnost. Toto přezkoumání zahrnuje posouzení příležitosti pro zlepšování, potřebu změn v systému jakosti a environmentu včetně politiky a cílů jakosti

Vstup pro přezkoumání je tvořen souborem dokumentů podávajících obraz o fungování systému jakosti a environmentu za uplynulé období.

Pokyny pro přezkoumání spolu se stanovením příslušných odpovědností jsou uvedeny v *OS 09 Monitorování procesů a v OS 06 Odpovědnost vedení ze SMJ*

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 7 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

5.6.3 Výstup z přezkoumání

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

1x ročně dochází k projednání a schválení Zprávy o přezkoumání systému managementu jakosti a environmentu, kterou předkládá manager jakosti a environmentu vedení společnosti.

Výstupem přezkoumání vedením je:

- Zhodnocení účinnosti a efektivnosti systému
- Zavedení nápravných a preventivních opatření v systému environmentálního environmentu
- Stanovení nových cílů a cílových hodnot
- Navržení případných změn a opatření, včetně přidělení odpovědnosti za jejich realizaci a stanovení termínů plnění

6. Management zdrojů

6.1. Poskytování zdrojů

Za zabezpečování zdrojů potřebných pro systém řízení jakosti a environmentu a pro plnění požadavků zákazníka je odpovědné vedení společnosti. Odpovědnost a pravomoc jednotlivých pracovníků v otázkách zabezpečování zdrojů je dána organizační směrnici *OS 06 Odpovědnost vedení ze SMJ*

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 produktů a služeb. Shodu produktu může ovlivnit přímo nebo nepřímo jakýkoliv pracovník působící v rámci systému řízení kvality.

Tato opatření upravuje směrnice *OS13 Personalistika*.

6.2.2 Odborná způsobilost a výcvik pracovníků

Vedoucí pracovníci společnosti pravidelně vyhodnocují potřeby jednotlivých pracovníků z hlediska odborné způsobilosti. Tyto potřeby jsou pak plánovitě naplňovány přijímáním nových pracovníků s požadovanou kvalifikací nebo zvyšováním kvalifikace a rozšiřováním dovedností stávajících zaměstnanců. Každý rok se k 1.1. vypracovává Plán výcviku pracovníků firmy. Pracovníci musí být poučeni o důležitosti shody s environmentální politikou, o významných environmentálních dopadech jejich pracovní činnosti, jejich úlohách a odpovědnosti za dosažení shody s environmentální politikou, o následcích nedodržení stanovených pracovních postupů. Toto upravuje organizační směrnice *OS 13 Personalistika*.

Vedení společnosti udržuje postupy k identifikaci možností vzniku havarijních situací, situací havarijního ohrožení, reakcí na ně – zmírnění environmentálních dopadů, které tuto situaci mohou způsobit. Postup upravuje organizační směrnice *OS 14 Směrnice pro EMS*.

6.3 Infrastruktura

Prostory společnosti zahrnují administrativní část společnosti (kancelář), prostory pro parkování mechanizace a dopravních prostředků a prostory pronajímané třetím stranám. Infrastruktura zahrnuje i informační systémy potřebné pro dosažení shody produktu. Pro všechny činnosti platí obecné zásady ochrany objektů, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany, ochrany životního a pracovního prostředí. Za zabezpečení potřebné infrastruktury odpovídají jednatelé společnosti.

Postup upravuje organizační směrnice *OS 01 –Organizační řád*.

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 8 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

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. Za zajištění vhodného sociálního zázemí pro externí pracovníky zodpovídá jednatel spolu s pověřeným stavbyvedoucím. Toto zázemí zajišťuje pro každou zakázku dle momentální situace. Tato činnost se řídí *OS 01 Organizační řád a OS 02 Pracovní řád*.

7. Realizace produktu

7.1 Plánování realizace produktu

Plánování činnosti vedení společnosti považuje za základní předpoklad k tomu, aby bylo možné splnit cíle dle organizační směrnice *OS 03 Plánování stanovené každoročně ve strategii společnosti*. Plánování spočívá ve stanovení priorit a termínů pro plnění jednotlivých úkolů spojených s realizací produktu. Při plánování realizace produktu určuje firma požadované činnosti při ověřování validaci, monitorování, měření, kontrole, které jsou specifické pro produkt. Procesní plánování je zajištěno formou směrnic.

7.2 Procesy týkající se zákazníka

7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

Vedení společnosti odpovídá za to, že každý produkt nebo služba dodávaná společností odpovídá specifikovaným požadavkům a firma je odpovědná za specifikaci závažných požadavků týkajících se produktu. Požadavky jsou specifikovány zákazníkem podle jeho potřeb a dále technickými nebo právními předpisy. Dále se společnost snaží plnit i požadavky, které nebyly specifikovány, ale jejichž splnění se podle zavedených zvyklostí očekává nebo může zvýšit spokojenost zákazníka.

Je upraveno organizační směrnici *OS 11 Realizace staveb*.

7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Za splnění závazku dodat produkt nebo službu odpovídá vedení společnosti. Před přijetím tohoto závazku jsou požadavky zákazníka přezkoumávány obchodně technickým managerem. K přijetí závazku (potvrzení objednávky, podepsání smlouvy) přistupuje vedení společnosti až tehdy, jestliže pracovníci pověřeni přezkoumáním shledali, že požadavky jsou ze strany společnosti splnitelné. Upravuje organizační směrnice *OS 10 – Obchod a marketing a OS 11 – Realizace staveb*.

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. Tyto postupy jsou popsány v organizační směrnici *OS 10 Obchod a marketing a OS 11 Realizace staveb*.

7.3. Návrh a vývoj

V systému managementu jakosti a environmentu není aplikována kapitola 7.3. návrh a vývoj. Při realizaci staveb jsou využívány výrobky již vyvinuté dodavateli či výrobci. Jsou upřednostňovány výrobky šetrné k životnímu prostředí. Projekční činnost si zákazníci zajišťují sami nebo je zajišťována dodavatelsky.

7.4 Nakupování

7.4.1 Proces nakupování

Nákup materiálu potřebného k realizaci zakázky (kromě drobného spotřebního materiálu pro plynulý chod na stavbě) zajišťuje technicko-ekonomický pracovník spolu se stavbyvedoucím a jednatelem.

Nákup spotřebního zboží a materiálu pro plynulý chod na stavbě zajišťují jednotliví stavbyvedoucí. Postup upravuje *Instrukce 4.2*.

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 9 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

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.

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. U stanovených výrobků a prací se od dodavatelů požadují atesty, certifikáty, bezpečnostní listy, popř. další schvalovací nebo technické dokumenty. Vše upravuje organizační směrnice *OS 11 – Realizace stoveb*

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 produktu k předání. Upraveno v organizační směrnici *OS 09 – Monitorování procesů*

7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb

Validace procesu je prováděna při přípravě realizace a při realizaci zakázky, prováděných kontrolách a v etapě dokončování.

7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Společnost má vytvořenou a udržovanou dokumentaci, ve které jsou uvedeny údaje týkající se identifikace zákazníků, dodavatelů, přijatých a vydaných objednávek, zakázek tak, aby bylo možné vždy určit jejich vzájemnou vazbu. Firma musí v průběhu realizace produktu identifikovat stav produktu s ohledem na požadavky monitorování a měření.

7.5.4 Majetek zákazníka

Pracovníci dbají na to, aby nedošlo k poškození majetku zákazníka v průběhu prací. Majetek zákazníka, který vstupuje do procesu přípravy a realizace zakázky je vymezen, označen a po celou dobu sledován a zabezpečen před poškozením, zničením či zcizením. Majetek zákazníka může zahrnovat i duševní vlastnictví a osobní data. Postup upravuje organizační směrnice *OS 11 Realizace stoveb*.

7.5.5 Ochrana produktu

Společnost má vytvořeny, dokumentovány a udržovány postupy pro ochranu a předání produktu. Uchování produktu musí podle okolností zahrnovat identifikaci, manipulaci, balení, skladování a ochranu. Tyto postupy jsou popsány v organizační směrnici *OS 11 Realizace stoveb*.

7.6 Řízení monitorovacích a měřících zařízení

Společnost má vytvořen a udržuje dokumentovaný postup pro operativní řízení, kalibraci a údržbu kontrolního a měřícího zařízení. Postupy jsou popsány v organizační směrnici *OS 12 Metrologie*.

8. Měření, analýza a zlepšování

8.1 Všeobecně

Zaměstnanci společnosti chápou celý systém řízení jakosti a environmentu jako neustále probíhající proces a v souladu se svou politikou jakosti a environmentu usilují o její zdokonalování. Zajišťování dostatečných, aktuálních a hodnověrných informací dosahuje prověřováním celého systému jakosti a environmentu pomocí interních auditů a auditů prováděných externími nezávislými akreditovanými organizacemi. Pro interní audity vedení společnosti nechalo vyškolit odborného pracovníka, který podle plánu interních auditů zjišťuje stav QMS a EMS, jejich shodu s příslušnou normou.

Společnost má vytvořen a udržován dokumentovaný postup pro periodické vyhodnocení shody s příslušnými environmentálními zákony a nařízeními

8.2 Monitorování a měření

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 10 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

Organizace musí vytvořit, zavést a udržovat postupy pravidelného monitorování a měření klíčových znaků svého provozu, které mohou mít významný environmentální dopad. Postupy musí zahrnovat dokumentování informací pro monitorování provozu a souladu s cíli a cílovými hodnotami organizace.

Monitorování havarijní připravenosti provádí manager jakosti a environmentu ve spolupráci s vedoucími pracovníky. Informaci o zjištěných skutečnostech zapracuje do podkladů pro přezkoumání vedením.

Organizace monitoruje a měří klíčové znaky. Jedná se především o:

- emise do ovzduší
- produkce odpadů
- využívání energie
- spotřeba pohonných hmot

Je sledováno plnění právních požadavků a předpisů. Je prováděno porovnáním s relevantními právními požadavky. Postupy jsou uvedeny v organizační směrnici *OS 09 Monitorování procesů*.

8.2.1 Spokojenost zákazníka

Pro posuzování správnosti fungování systému jakosti a environmentu ve společnosti je kladen velký důraz na jeden z hlavních cílů a to je spokojený zákazník. Postupy zjišťování spokojenosti zákazníků jsou uvedeny v organizační směrnici *OS 09 Monitorování procesů*.

8.2.2 Interní audit

Společnost má vytvořen a udržuje postup pro plánování a provádění periodických interních auditů systému jakosti a environmentu. Interní audity ověřují shodu činností týkajících se systému jakosti a environmentu s požadavky příslušných norem, zda je systém správně zaveden a udržován a poskytují údaje pro posouzení jeho účinnosti. Plánování a řízení auditů je prováděno podle organizační směrnice *OS 07 Interní auditů systému jakosti a environmentu*.

8.2.3 Monitorování a měření procesů

Společnost má popsán způsob měření procesů v organizační směrnici *OS 09 Monitorování procesů*.

8.2.4 Monitorování a měření produktu

Realizace zakázky je kontinuálně sledována stavbyvedoucím, který s investorem provádí pravidelné kontroly. Z těchto kontrol se provádí zápisy do stavebního deníku. Postup je popsán v organizační směrnici *OS 11 Realizace zakázek*.

8.3. Neshoda, opatření k nápravě a preventivní opatření

Společnost musí vytvořit, zavést a udržovat postupy pro řešení skutečných nebo potenciálních neshod a pro přijetí opatření k nápravě a preventivních opatření. Postupy musí definovat požadavky pro:

- identifikování a nápravu neshody a pro přijetí opatření vedoucích ke zmírnění jejich environmentálních dopadů
- zkoumání neshody, určování její příčiny a přijímání opatření v zájmu zabránění jejich opakování
- vyhodnocování potřeby zavést opatření předcházení neshody a zaváděný vhodných opatření pro zamezení jejich výskytu
- zaznamenávání výsledků přijatého opatření k nápravě a preventivního opatření
- přezkoumávání efektivnosti přijatého opatření k nápravě a preventivního opatření

8.3.1. Řízení neshodného produktu

V průběhu činnosti společnosti jsou kontrolními mechanismy odkrývány různé nedostatky a neshody. Pro odkrýví neshod, nedostatků a námětů na zlepšení existují tyto zdroje:

- Oznámení neshody pracovníkem společnosti svému nadřízenému
- Sledování aktuálního průběhu zakázky
- Vyhodnocení záznamů vyhotovených k zakázce
- Výsledky interních auditů
- Reklamace
- Audit zákazníka
- Audit certifikačního orgánu

Proces řízení neshodného produktu je popsán v organizační směrnici *OS11 Realizace staveb*

8.4. Analýza údajů

	PŘÍRUČKA JAKOSTI A ENVIRONMENTU DLE ČSN EN ISO 9001 A ČSN EN ISO 14001	Strana 11 (celkem 11)
Vydání č. 7	Společnosti SAOS s.r.o.	Platnost :3.9.2009

K získání přehledu o vhodnosti a efektivnosti systému jakosti a environmentu a o možnostech jeho zlepšování provádějí odpovědní pracovníci shromažďování potřebných údajů a jejich pravidelnou analýzu. Zvláštní pozornost věnuje vedení společnosti údajům týkající se spokojenosti zákazníka, shody s požadavky na produkt.

8.5 Zlepšování

8.5.1 Neustálé zlepšování

Systém řízení jakosti a environmentu společnosti je pravidelně přezkoumáván a je zajištěno jeho neustálé zlepšování. Vedení společnosti doplňuje a pravidelně aktualizuje základní záměry systému jakosti a environmentu ve formě cílů jakosti a environmentu. K jejich vypracování mimo jiné slouží informace z vyhodnocení činností současného stavu a fungování systému jakosti a environmentu získané z opatření k nápravě a preventivních opatření.

8.5.2 Opatření k nápravě

Společnost má vytvořeny a udržovány dokumentovány postupy pro provádění nápravných a preventivních opatření, které jsou popsány v organizační směrnici *OS 08 Preventivní opatření, opatření k nápravě*. Nápravná opatření obsahují:

- Prošetření neshody
- Návrh opatření, která odstraní příčiny neshody nebo zmírní vzniklé škody
- Zaznamenání výsledků prošetření a návrhů opatření
- Stanovení termínu odstranění neshody
- Kontrola účinnosti a přezkoumání efektivnosti přijatých opatření

8.5.3 Preventivní opatření

Cílem preventivních opatření je předcházení možných nebo opakujících se nedostatků. Zdrojem jsou záznamy soustředěvané u manažera jakosti a environmentu, informace z porad, informace interních auditů. Mezi preventivní opatření patří např. provádění údržby zařízení a náradí. Firma provádí přezkoumání efektivnosti provedených preventivních opatření.

8.6. Hodnocení souladu

Hodnocení souladu s příslušnými právními a jinými požadavky navazuje na měření a monitorování aspektů, která tento soulad prokazují a kdy jsou porovnány naměřené hodnoty s limity stanovenými v příslušných právních a jiných předpisech. Účelem je zajistit průkaznou kontrolu dodržování všech požadavků v oblasti životního prostředí vztahených k činnostem společnosti a případné neshody okamžitě řešit.

Ve shodě se svým závazkem být v souladu s příslušnými požadavky právních předpisů organizace musí vytvořit, zavést a udržovat postup pro periodické hodnocení tohoto souladu.

Organizace musí udržovat záznamy o výsledcích pravidelných hodnocení – zpravidla 2x za rok. Výsledky hodnocení budou projednány na pravidelných poradách. Organizační směrnice *OS 09 Monitorování procesů*

8.6.1. Hodnocení souladu s jinými požadavky

Společnost musí hodnotit soulad s jinými požadavky, které se na ni vztahují.

Společnost musí udržovat záznamy o výsledcích pravidelných hodnocení.