

RT[®]plus	Příručka kvality	V Praze dne: 30.11.2009
Účinnost: od: 01.12.2009	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Zpracoval: Jan Klíma – technický ředitel – představitel vedení
		Schválil: Ing. Karel Rezek – jednatel společnosti

1	Naše společnost	4
1.1	Pojmy a zkratky	4
1.2	Použité zkratky	4
2	Naše produkty a procesy	5
2.1	Komplexní zakázky v oblasti elektrických a telekomunikačních zařízení, které zahrnují tyto rámcové činnosti:	5
2.2	Jednotlivé produkty z výše uvedených komplexních zakázek	5
1.1	Jednotlivé výše uvedené rámcové činnosti v komplexních zakázkách mohou podle požadavku zákazníka tvořit samostatnou zakázkovou činnost a tedy samostatné produkty společnosti	5
2.3	Doplňkové služby pro zákazníky,	5
1.1.1	Kap. 5	6
2	Měření, analýza a zlepšování Kap.8	6
3	Zákazníci firmy RT plus s r.o.	7
4	Dokumentace SMK	9
4.1	Členění dokumentace	9
4.1.1	Dokumentace systému kvality	9
4.2	Řízení dokumentace systému kvality	9
4.3	Označení a struktura organizačních směrnic SMK	10
4.4	Řízení externí dokumentace	12
4.5	Řízení dat a údajů	12
4.6	Řízení záznamů	12
4.7	Vystavená dokumentace	12
4.8	Související dokumentace	13
4.9	Přílohy	13
5	Odpovědnost managementu	14
5.1	Závazek vedení	14
5.2	Politika kvality	14
5.3	Plánování	15
5.3.1	Cíle kvality	15
5.3.2	Plánování kvality	15
5.3.3	Odpovědnost, pravomoc a komunikace	15
5.3.4	Odpovědnosti a pravomoci	15
5.4	Představitel vedení organizace	17
5.5	Přezkoumání vedením organizace	17
5.6	Související dokumentace	17
6	Management zdrojů	18
6.1	Zajištění zdrojů	18
6.2	Lidské zdroje	19
6.2.1	Pověření pracovníků	19
6.2.2	Výcvik, povědomí a odborná způsobilost	19
6.3	Infrastruktura	19
6.3.1	Údržba strojů a zařízení	19
6.3.2	Údržba HW a SW	20
6.4	Pracovní prostředí	20
6.4.1	Související dokumentace	20
7	Realizace výrobku/služby	21
7.1	Plánování realizace produktů	21
7.2	Procesy vztahující se k zákazníkovi	21
7.2.1	Určení požadavků vztahující se k výrobku	21
7.2.2	Přezkoumání požadavků na výrobek	21

7.2.3	Zpracování poptávky -nabídky	21
7.2.4	Objednávka a změna objednávky.....	22
7.2.5	Smlouva o dílo a změna smlouvy o dílo.....	22
7.2.6	Evidence a sledování zakázek na síti	22
7.2.7	Ukončení zakázky a fakturace.....	23
7.2.8	Kriteria efektivity procesu posouzení smlouvy.....	23
7.3	Komunikace se zákazníkem.....	23
7.4	Návrh a vývoj.....	23
7.4.1	Přípravná dokumentace (předprojektová příprava, nabídkový projekt, studie, atd.)	24
7.4.2	Plánování postupu.....	24
7.4.3	Průběh zpracování přípravné dokumentace a její posouzení.....	24
7.4.4	Projektová příprava pro územní a stavební řízení	24
7.4.5	Plánování realizace zakázky a zajištění podkladů.....	24
7.4.6	Průběh zpracování zakázky	24
7.4.7	Kontrola a ověřování.....	24
7.4.8	Projektová dokumentace provádění stavby.....	24
7.4.9	Plánování realizace zakázky a zajištění podkladů.....	25
7.4.10	Průběh realizace PD zakázky.....	25
7.4.11	Projektová dokumentace skutečného stavu	25
7.4.12	Ověřování a předávání projektové dokumentace	25
7.4.13	Verifikace a validace projektové dokumentace.....	25
7.4.14	Kriteria efektivity procesu návrhu.....	26
7.5	Nakupování	26
7.5.1	Nákup materiálu a služeb ovlivňující kvalit.....	26
7.5.2	Výběrové řízení (poptávkové řízení)	26
7.5.3	Příjem a ověřování dodávky.....	27
7.5.4	Přejímka materiálu u dodavatele	27
7.5.5	Reklamační řízení.....	27
7.5.6	Hodnocení dodavatelů.....	27
7.5.7	Nákup materiálu neovlivňujícího kvalit.....	28
7.5.8	Kriteria efektivity procesu nákupu.....	28
7.6	Výroba a poskytování služeb.....	28
7.6.1	Plánování realizace produktů společnosti	28
7.6.2	Operativní plán výroby (týdenní).....	28
7.7	Řízení procesu	29
7.7.1	Vedoucí střediska (VS)	29
7.7.2	Vedoucí zakázky (VZ).....	29
7.7.3	Pracovní činnosti při montáži zařízení a dodání staveb (dle pracovních postupů pro danou činnost)	29
7.7.4	Pracovní činnosti při výrobě rozvaděčů	30
VZ předá výrobní dokumentaci VS, který provede rozdělení této dokumentace na jednotlivé pracovníky. Každý pracovník si poté převezme na základě kusovníku připravený materiál ze skladu. Montáž provádí pracovník podle výkresu a o provedených činnostech provádí záznamy do výrobní dokumentace barevnou tužkou (popisovačem) příslušné barvy. Po dokončení výrobku předá pracovník, který práci dokončil, rozvaděč a dokumentaci VS, který vyzve VZ k převzetí výrobku a potvrdí průvodní dokumentaci.....		30
7.7.5	Kontrola	30
7.7.6	Provádění změn v průběhu zakázky.....	31
7.7.7	Ukončení zakázky	31
Na základě zápisu o přejímce vystaví J konečnou fakturu.....		31
7.7.8	Kriteria efektivity procesu výroby.....	31
7.8	Údržba strojů a zařízení pro výrobu rozvaděčů a pro montáž a dodávání staveb	31
7.9	Identifikace a sledovatelnost	31
7.9.1	Identifikace a sledovatelnost při realizaci zakázek.....	31
7.10	Majetek zákazníka	32
7.10.1	Postup při přejímání majetku zákazníka (MZ)	32
7.10.2	Postup při odstraňování neshod a odchylek na MZ, při jeho zničení, poškození nebo ztrátě.....	32
7.11	Ochrana výrobku.....	32
7.11.1	Manipulace s nakupovaným zbožím a materiálem	32
Nakoupený materiál a zboží, které je v originálním balení přepravuje obvykle dodavatel, v případě potřeby VZ. VZ dojedná u dodavatele takové postupy manipulace a přepravy, které zabraňují poškození nebo zhoršení stavu manipulovaného zboží.....		32
7.11.2	Mezioperační manipulace	32

7.11.3	Skladování	33
7.11.4	Balení	33
7.11.5	Ochrana	33
7.11.6	Dodávání	33
7.11.7	Kriteria efektivity manipulace, skladování, balení a dodávání	33
7.12	Validace procesů	33
7.13	Řízení MMZ pro výrobu rozvaděčů a montáží a dodávání staveb	34
7.14	Související dokumentace	35
7.15	Přílohy	36
	Rok 2008	36
	Rok 2008	36
	Dodavatel	36
8	Měření, analýza, zlepšování	37
8.1	Plánování	37
8.2	Měření a monitorování	37
8.2.1	Spokojenost zákazníka	37
	Základní procesy ovlivňující spokojenost zákazníka i jeho měnící se požadavky jsou monitorovány a soustavně analyzovány. V případě nutnosti jsou ihned zahrnuty do smluv o dílo nebo do dodatků smluv o dílo.	37
8.2.2	Interní audity	37
8.2.3	Monitorování a měření procesů	39
8.2.4	Měření a monitorování výrobku/služby	40
	Přejímku místa montáže (stavby) provádí VS se zákazníkem. Kontroluje, zda zákazník splnil podmínky sjednané a uvedené v SOD. O výsledku přejímky provede se zákazníkem zápis do SD nebo ZL	40
	Kontrola VS resp. mistrem	41
8.3	Řízení neshodného výrobku	41
8.3.1	Neshoda při vstupní kontrole	41
8.3.2	Postup řízení neshodného výrobku, zjištěného při kontrole projektů a technické dokumentace	42
8.3.3	Postup řízení neshodného výrobku zjištěného při kontrole přejímané stavby, zařízení nebo zařízení staveniště	42
8.3.4	Neshoda při mezioperační, výstupní kontrole	42
8.3.5	Postup řízení neshody, zjištěné při přejímce zákazníkem	42
8.3.6	Způsob vypořádání neshodného výrobku	42
8.3.7	Stížnosti (reklamace) na provedení stavebně montážních prací po předání stavby nebo po předání rozvaděče	43
8.4	Analýza údajů	43
8.5	Zlepšování	43
8.5.1	Plánování neustálého zlepšování	43
8.6	Opatření k nápravě a preventivní opatření	43
8.6.1	Zdroje pro opatření k nápravě	43
8.6.2	Postup realizace opatření k nápravě	44
8.6.3	Preventivní opatření	44
8.6.4	Související dokumenty	44

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 4 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

1 Naše společnost

Firma RT plus s.r.o. vznikla v první polovině roku 1991. Hlavním předmětem činnosti firmy byla na počátku montáž, servis a údržba televizních antén, kabelových rozvodů a vř přenosové techniky. Během dalších let se firma začala rozšiřovat o další činnosti a přizpůsobila se tak požadavkům investorů, tj., že začala dodávat na klíč kompletní elektroinstalace silno i slaboproudé včetně drobných stavebních prací včetně projektové a inženýrské přípravy staveb.

Tyto činnosti využívají kvalifikaci a zkušenosti kolektivu kmenových i externích pracovníků

Předmětem činnosti jsou návrh ve formě zpracování projektu a inženýrského zabezpečení zakázky, přes vlastní realizaci a závěrečného odzkoušení a vypracování technické dokumentace ke konečnému vyhodnocení a předání díla včetně záručního servisu. Samostatnou činností může být i odborné poradenství k hlavnímu předmětu podnikání.

Společnost zaměstnává kolem 15 zaměstnanců, z toho 4 v technickohospodářských profesích a ostatní v dělnických profesích, kteří splňují předpoklady pro výkon povolání, tj. vzdělání v příslušném oboru, praxi a zručnost při výkonu dané profese.

Pracovníci společnosti si uvědomují důležitost kvality vypracovaných dokumentů a poskytovaných služeb a tedy i spokojenosti zákazníků pro zabezpečení dlouhodobého profesionálního rozvoje společnosti.

Hlavním nástrojem k dosažení tohoto cíle je vybudování systému řízení v souladu s požadavky norem managementu kvality ČSN EN ISO 9001:2009.

Tato příručka kvality popisuje systém řízení kvality ve společnosti RT plus s. r. o. (dále jen RT plus) zavedený podle požadavků normy ISO 9001 „Systém managementu kvality – Požadavky“. Touto příručkou je popsán systém řízení kvality (SMK), který zahrnuje veškeré produkty dodávané firmou procesy a procesy nezbytné pro jejich zajištění. Příručkou se řídí pracovníci společnosti při zabezpečování kvality procesu výroba a montáž rozváděčů a procesu výstavby, montáže elektrických a telekomunikačních zařízení, jejich změn a odstraňování a při přezkoumávání SMK, jeho neustálém zlepšování, při řízení dokumentů a údajů ve společnosti a při monitorování a vyhodnocování zakázek.

1.1 Pojmy a zkratky

Pro účely této PK a související dokumentace platí definice uvedené v ČSN EN ISO 9000:2009 (systémy managementu kvality - základy, zásady a slovník):

1.2 Použité zkratky

J	- jednatelé společnosti
BOZP	- bezpečnost a ochrana zdraví při práci
VS	- vedoucí střediska
KS	- kupní smlouva
OS	- organizační směrnice
PD	- projektová dokumentace
PK	- příručka kvality
PO	- požární ochrana
PV	- představitel vedení
SD	- stavební (montážní) deník
SOD	- smlouva o dílo
SMK	- systém managementu kvality
ZJ	- záznam o kvalitě
ZL	- zakázkový list
MZ	- majetek zákazníka
VZ	- vedoucí zakázky
M	- mistr

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 5 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

2 Naše produkty a procesy

Firma RT plus s.r.o. poskytuje v oblasti tepelné techniky objektů v současnosti širokou paletu produktů, které zahrnují jak komplexní zakázky prováděné na základě vlastní projekční činnosti až po dodávku zákazníkovi „na klíč“, tak i jednotlivé specializované činnosti, které jsme schopni poskytovat samostatně podle přání zákazníka.

2.1 Komplexní zakázky v oblasti elektrických a telekomunikačních zařízení, které zahrnují tyto rámcové činnosti:

- návrh, vývoj, zpracování projektu (nakupováno od externích dodavatelů)
- realizace (výroba), instalace a montáž
- uvedení do provozu,
- zpracování realizační dokumentace
- záruční a pozáruční servis, servis k dodávkám

V rámci realizace komplexních zakázek jde v oblasti elektrických zařízení především o tyto produkty:

- elektrické domovní a průmyslové rozvody
- elektrické zabezpečovací signalizace a systémy (EVS)
- průmyslové televize a vnitřní televizní okruhy
- elektrické požární signalizace (EPS)
- počítačové sítě a kompletní strukturované kabeláže
- společné a individuální televizní antény a rozvody
- satelitních antény a rozvody
- vnitřní komunikační systémy a domovní zvonky
- přístupové systémy
- hromosvody
- elektrické nn rozvaděče

V telekomunikačních zařízení jde především o tyto produkty:

- bezdrátové telekomunikační sítě (GSM, NMT, UMTS, WiFi)

2.2 Jednotlivé produkty z výše uvedených komplexních zakázek

1.1 Jednotlivé výše uvedené rámcové činnosti v komplexních zakázkách mohou podle požadavku zákazníka tvořit samostatnou zakázkovou činnost a tedy samostatné produkty společnosti

2.3 Doplnkové služby pro zákazníky,

Dalšími produkty společnosti, které mohou být i součástí komplexních zakázek, využívají odbornou kvalifikaci pracovníků firmy nebo jejího vybavení jako např.

- revize elektrických zařízení
- poradenskou činnost a konzultace v oborech naší činnosti
- protipožární nátěry a protipožární úpravy prostupů

Všechny tyto práce provádíme včetně stavebních připomocí a malování. Na všechny naše dodávky poskytujeme smluvní záruku a provádíme záruční a pozáruční servis dodávaných systémů a zařízení. V rámci nabízeného servisu realizujeme normou předepsané prohlídky zařízení EPS a EVS a periodické roční revize systémů.

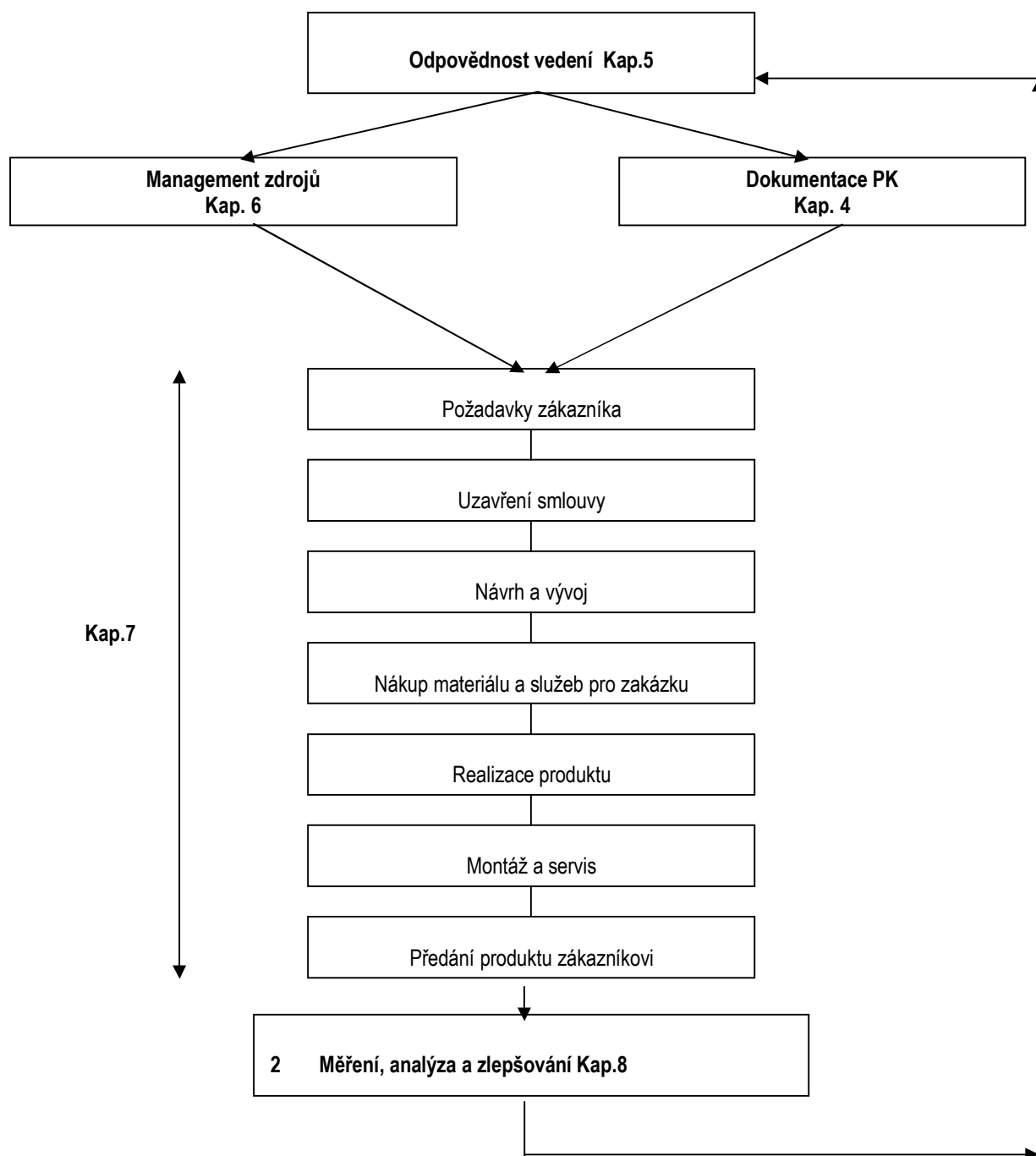
	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 6 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Firma zaměstnává dostatečný počet pracovníků, kteří mají mnohaleté zkušenosti ve svém oboru z předchozích zaměstnání a potřebnou kvalifikaci. Firma realizuje zakázky velkých objemů, ale i drobné služby pro obyvatele.. Firma disponuje dostatečnými provozními, dílenskými a skladovacími prostory s vlastní nákladní autodopravou.

Všechny uvedené produkty, služby a činnosti jsou poskytovány a prováděny v souladu s platnou legislativou.

Proces realizace zakázky vedoucí k poskytnutí libovolného výše uvedeného produktu společnosti se řídí jednoduchým schématem, který zahrnuje všechny činnosti z produktu pod bodem 3.1

Systém řízení firmy včetně procesů realizace produktů můžeme schematicky znázornit následujícím způsobem:



	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 7 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Tyto procesy tedy z kapitoly 7. normy ČSN EN ISO 9001: 2009 formálně ve firmě zahrnují všechny prvky včetně procesu návrhu a vývoje (odst. 7.3) pro produkty 3.1 i 3.2 a tedy v dokumentaci (PK) jsou všechny požadavky normy aplikovány kromě validace procesů (odst.7.5.2), protože speciální procesy se v oblasti činnosti firmy nevyskytují.

Z popisu dokumentace, která se k jednotlivým procesům vztahuje je zřejmé, že uvedené kapitoly PK spolu se souvisejícími OS popisují kompletní systém managementu kvality zahrnujícího proces poskytování produktů firmy. Tento popis procesů a jejich dodržování v praxi tvoří spolu se smluvními požadavky zákazníka na zakázku (věcnými, termínovými, cenovými apod.) a na produkty (podle projektu atd.) základní kritéria pro hodnocení těchto procesů, jak je podrobně rozebráno v kap.8 této příručky a základní kritéria pro hodnocení jejich efektivity jsou v kap.7 u jednotlivých procesů podílejících se na poskytování produktu také uvedena.

3 Zákazníci firmy RT plus s r.o.

Protože oblast elektroinstalací i telekomunikací je díky rozsáhlé výstavbě i rekonstrukcím administrativních, účelových i obytných objektů neustále v centru pozornosti investorů a majitelů objektů, zahrnuje struktura zákazníků firmy RT plus s.r.o.subjekty všech velikostí z nejrozličnějších podnikatelských oborů i oblasti státní správy. Díky tomu může být naším zákazníkem kdokoli z oblasti průmyslových , státních a obecních i privátních subjektů. Mezi naše nejvýznamnější zakázky realizované v posledních letech patří např.:

MF ČR, budovy B a C, Letenská 15, Praha 1

Komplexní elektrotechnická rekonstrukce, počítačové rozvody, zednické připomoci, malování, průmyslová televize

Činžovní vila Šrobárova 49, Praha 2, ART PRODUCTION K a.s.

Montáž a dodávka elektroinstalací, rozvodů televizní antény a průmyslové televize, EZS a EPS

SBD Ocelář, Kladno

Dodávka a montáž rozvodů STA pro sídliště Engrt a Ostrovec (cca 550 bytových jednotek)

Objekt tiskárny, Na Louži 1, Praha 10, subdodávka pro firmu PRAGIS

Dodávka a montáž elektroinstalací a telefonních rozvodů, průmyslové televize

Vodovody a kanalizace Beroun

Montáž a zprovoznění radiové sítě přečerpávacích stanic

Secesní dům, Národní třída, Praha 1, ČSAV

Osvětlení fasády domu

SVOBODA a.s., grafické závody, Sazečská 5, Praha 10

Elektroinstalace, osvětlení, EZS, telefonní rozvody pro výrobní a skladovací prostory

NADACE DOBRÉ VŮLE, Senovážné nám. 1, Praha 1

dodávka a montáž EZS pro kancelářské a provozní prostory nadace

Hotel BÍLÁ LABUŤ, Praha 1

Komplexní dodávka na klíč silnoproudé elektroinstalace, EZS, EPS, STA, průmyslové televize, měření a regulace a osvětlení.

DŮM POTRAVIN, Václavské nám., Praha 1

Komplexní dodávka silnoproudých elektroinstalací, EZS, EPS, STA, datové sítě, telefonní rozvody, ozvučení objektu, dodávka a montáž jednotného času, osvětlení, hromosvody

Zámek Český Krumlov, památka UNESCO

EZS, zabezpečení objektu Barokního divadla, kostela a ostatních objektů zámku.

MaFra a.s., Senovážná 4, Praha 1

Dodávka a montáž STA a skupinového satelitního systému pro potřebu redakcí deníku Mladá Fronta Dnes.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 8 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

ČSA a.s., Kolejní ul., Praha 6, objekt bývalých Masarykových kolejí

Komplexní rekonstrukce elektro.

Areál zdravotnického zařízení Horoměřice

Kompletní dodávka a montáž silnoproudých a slaboproudých instalací.

Areál Holešovické tržnice

Komplexní dodávka a montáž silnoproudých instalací na jednotlivé objekty.

Dům U Hájků, Na poříčí 42, prodejna fy Adidas a KFC

Dodávka rozvaděčů, podlahových systémů a EPS pro celý objekt.

IPS a.s., areál obytných objektů Nové Butovice

Dodávka a montáž televizního kabelového rozvodu.

METROSTAV a.s., divize 9, areál Hvězda – Petřiny

Dodávka rozvaděčů, elektroinstalace.

IKEM, Praha 4

Dodávka a montáž televizního kabelového rozvodu včetně hlavní stanice.

METROSTAV a.s., divize 6, areál PEMA Truck – Zdiby

Dodávka rozvaděčů.

METROSTAV a.s., divize 9, palác ADRIA, Jungmanova ul., Praha 1

Dodávka rozvaděčů.

Eurotel Praha, spol. s r.o.

Výstavba více než 300 základnových stanic, které zabezpečují pokrytí území signálem pro mobilní sítě systémů NMT, GSM, DCS, CDMA a WiFi po celé republice.

Delta Haus, Šafaříkova 17, Praha 2 – polyfunkční objekt

Slaboproudé rozvody, EZS, videotelefony, STA.

Areál U Kříže – Jinonice

Dodávka rozvaděčů pro soubor obytných objektů a provozně administrativní budovu, generální dodavatel METROSTAV a.s. divize 1.

Planeta HOLLYWOOD, Na příkopě 13, Praha 1

Dodávka hlavní rozvodny.

Výrobní hala GF-DISA, Příbram

Kompletní dodávka trafostanice, silnoproudých rozvodů, strukturované kabeláže.

Obytný a obchodní areál VINICE, Praha 10

Dodávka rozvaděčů pro objekty I 1, I 2, JV, K, JJ a JS.

ČSPL, ELBE 106

Dodávka NN rozvaděčů pro říčň – námořní loď podle předpisů a norem Germanischer Lloyd.

AKUMA

Kompletní dodávka elektroinstalací a osvětlení pro výrobní a skladovou halu AKUMA Mladá Boleslav.

Pracovníci firmy si uvědomují důležitost kvality dodávaných stavebních prací, staveb a poskytovaných služeb, tedy spokojenosti všech zákazníků pro zabezpečení dlouhodobého rozvoje firmy. Hlavním nástrojem k dosažení tohoto cíle je stále zlepšování v rámci systému managementu kvality v souladu s požadavky norem ISO řady 9001:2008.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 9 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

4 Dokumentace SMK

Firma RT plus s.r.o. vytvořila a zdokumentovala systém řízení kvality, který je v celém rozsahu implementován a udržován tak, aby se trvale zlepšovala jeho efektivnost v souladu s požadavky mezinárodní normy ISO 9001:2008. Systém kvality je popsán dokumentací která obsahuje:

- politiku kvality a cíle kvality (viz kap. 5 PK)
- příručku kvality
- dokumentované postupy vyžadované normou ISO 9001:2008 (viz PK a související OS)
- další dokumentované postupy vyžadované organizací pro zajištění plánování, provádění a řízení svých procesů (související OS)
- záznamy vznikající během dokumentovaných postupů SJ vyžadované normou ISO 9001:2008

Součástí všech dokumentovaných postupů je zajištění všech nezbytných informací z doprovodné dokumentace, které jsou nezbytné pro správné provedení všech procesů.

4.1 Členění dokumentace

Dokumentace se v rámci systému kvality dělí na řízenou a neřízenou. Řízená dokumentace je vytvářena, evidována, schvalována, uložena a archivována podle postupů uvedených v této kapitole. Pro každý řízený dokument je určena odpovědná osoba, která odpovídá za aktuálnost tohoto dokumentu, jeho rozdělování a evidenci.

Dokumentace může být ve formě písemných záznamů nebo ve formě elektronicky uložených dat.

Mezi řízené dokumenty patří: Dokumentace systému kvality, obchodní dokumentace a dokumentace k jednotlivým zakázkám. Kromě toho do řízené dokumentace patří externí dokumentace jako jsou zákony, vyhlášky, normy apod.

V průběhu činnosti společnosti vznikají v jednotlivých etapách záznamy o jejich průběhu a o produktech společnosti, z nichž řada je vyžadována i normou ČSN EN ISO 9001:2009 a jsou řízeny podle požadavků uvedených v odst. 4.6.

4.1.1 Dokumentace systému kvality

Základním dokumentem SJ je v souladu s požadavky normy příručka kvality (PK), která popisuje systém kvality a současně slouží jako trvalý závazný podklad pro realizaci, udržování a zdokonalování tohoto systému. Způsob jejího řízení je podrobně popsán v odst. 4.2 této kapitoly.

Směrnice a pracovní a kontrolní postupy systému kvality (SJ) jsou organizační dokumenty, které v případě potřeby stanoví postupy a činnosti v jednotlivých dílčích oblastech systému kvality dle kapitol normy ČSN EN ISO 9001:2009. Pracovní a kontrolní postupy jsou v současné době zpracovány pro všechny hlavní procesy realizace zakázek a jsou uvedeny v odst. PK..

Nedílnou součástí všech dokumentů systému kvality jsou i formuláře uvedené v jejich příloze, které podléhají změnóvému řízení vlastního dokumentu.

4.1.2 Navazující dokumentace interní

Dokumentace realizace produktu je řízena postupy dle Kapitoly 7. PK, dokumentace měření, kontroly a zlepšování je řízena postupy dle Kapitoly 8 PK a dokumentace zdrojů je řízena postupy dle Kapitoly 6. PK

4.1.3 Navazující dokumentace externí

Mezi navazující dokumentaci externí patří :

- technická dokumentace zákazníka a subdodavatelů k zakázkám
- obecně závazné právní předpisy a vyhlášky
- technické normy (české i zahraniční)

4.2 Řízení dokumentace systému kvality

Veškerá níže uvedená řízená dokumentace SMK je zpracována v elektronické podobě a je přístupná v aktuálně platné podobě všem účastníkům na firemní síti. Tyto soubory jsou přístupné pouze ke čtení a za jejich řízení odpovídá PV.

Ten z těchto souborů pořizuje písemné exempláře, které jsou k dispozici uživatelům podle rozdělovníku, případně i neřízené výtisky pro externí zájemce,

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 10 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

4.2.1 Výstavba příručky kvality

PK je vydávána jako textový soubor rozdělený do kapitol, jejichž číslování odpovídá normě ČSN EN ISO 9001:2008.

4.2.2 Vydávání

Odpovědnost za vypracování, vydávání, udržování a provádění revizí PK má PV. Platnost a možnost zveřejnění PK schvaluje J.

Všechny výtisky PK jsou evidovány PV a jsou rozděleny na řízené a neřízené. Řízené výtisky rozděljuje PV podle stanoveného rozdělovníku, neřízené výtisky poskytuje na základě písemného požadavku zákazníka po schválení J. Držiteli řízeného výtisku jsou doručovány všechny provedené revize (změny), držitelé neřízeného výtisku nejsou tyto změny doručovány. Doručení revizí a jejich výměnu provádí osobně PV.

4.2.3 Revize PK (změny)

PK musí být trvale aktuální, to znamená, že při jakýchkoli změnách týkajících se zavedeného systému kvality musí být provedena revize její příslušné části. Tuto revizi provádí PV ve spolupráci s příslušným vedoucím pracovníkem, který revizi inicioval. Revize se provádí minimálně po jednotlivých stranách PK. Záznam o revizi se provádí na titulní stranu příslušné kapitoly, celkový stav revizí jednotlivých kapitol je uveden v dokumentu „Seznam záznamů“ (příloha č. 1), který je součástí příručky kvality.

Pokud revize (změna) přesáhne 50 % obsahu kapitoly nebo dojde ke změně číslování stran, změní se vydání příslušné kapitoly. Stav vydání jednotlivých kapitol je opět uveden v příloze č. 1 této kapitoly.

V případě, že dojde k zásadním změnám, týkajícím se systému kvality, nebo je nutno vyměnit více než 50 % obsahové náplně PK, rozhodne PV o novém vydání PK.

4.2.4 Překlady

Existuje pouze česká verze příručky kvality.

4.2.5 Rozdělovník pro příručku kvality

- 1..... představitel vedení pro kvalitu (archiv PV, certifikační společnost)
- 2..... sekretariát

4.3 Označení a struktura organizačních směrnic SMK

Označení organizačních směrnic SMK se vytvoří podle vzoru :

OS – X-Y Za X se dosadí číslo příslušné kapitoly PK, ke které se vztahuje.
 Za Y se dosadí pořadové číslo OS k příslušné kapitole PK

Dokumenty se vypracovávají v elektronické podobě podle šablony, kterou zpracovává PV. Úprava titulní strany a běžné strany je totožná s úpravou kapitol PK. Přílohy se stránkují samostatně stejným způsobem.

4.3.3 Obsah OS

Každý dokument OS musí závazně obsahovat následující články :

1. Účel

Stručně se popíše, za jakým účelem byl příslušný dokument vypracován (co a jakým způsobem řeší).

2. Oblast platnost

Plošně se vymezí, kde platí postupy stanovené v příslušném dokumentu.

3. Pojmy, definice, zkratky

Uvedou se všechny pojmy, definice a zkratky používané v příslušném dokumentu tak, aby při jejich interpretaci nedošlo k nejasnému výkladu stanovených postupů. Zkracování slov se nepoužívá.

4. Odpovědnost a pravomoc

Uvedou se funkční místa, která odpovídají za vypracování dokumentu a za dodržování stanovených postupů v tomto dokumentu uvedených.

5. Stanovený postup

Uvede se podrobný popis prováděných činností. Tam, kde je to potřebné pro přehledné znázornění činnosti, se použije postupový diagram (vývojový). Při použití popisného způsobu je nutné se vyjadřovat pokud možno stručně a výstižně.

6. Vystavená a záznamová dokumentace

Formou tabulky se uvede seznam všech dokumentů, které vznikají nebo do kterých se zaznamenávají údaje při provádění činností podle stanovených postupů v příslušném dokumentu. Označí se, který dokument je záznamem o kvalitě (viz odst. 4.6 této kapitoly PK). Pokud je to vhodné, uvede se příslušný dokument formou přílohy.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 11 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

7. Revize a změnová řízení

Uvedou se požadavky na revize a změny příslušného dokumentu, včetně uvedení pravomocí k jejich provádění.

8. Rozdělovník

Uvede se seznam funkčních míst, která obdrží řízený výtisk příslušného dokumentu.

9. Související dokumentace

Uvede se seznam veškeré dokumentace (interní i externí), která souvisí se stanoveným postupem v příslušném dokumentu.

10. Přílohy

Uvede se seznam všech příloh příslušného dokumentu.

4.3.4 Vypracování a vydání

Odpovědnost za vypracování a vydání dokumentu má příslušný vedoucí pracovník do jehož odpovědnosti popisovaná činnost spadá.

4.3.5 Ověření a schválení

Na titulní straně příslušného dokumentu (včetně titulní strany každé přílohy) musí být vždy uvedena jména, funkční zařazení a podpisy osob, provádějících zpracování, ověřování (schvalování), včetně data ověření (schválení).

Zpracovatel	určený pracovník
Ověření věcné správnosti	příslušný vedoucí pracovník
Ověření správnosti vzhledem k ISO 9001	PV
Schválení	J

4.3.6 Rozdělování a evidence

Řízené výtisky dokumentu rozdělí PV příslušným funkčním místům podle rozdělovníku. Pracovník přebírající dokument potvrdí převzetí podpisem do „Záznamového listu“, který je uložen u PV

4.3.7 Používání

Uživatel dokumentu je povinen udržovat je v čitelném stavu a zabezpečit ji proti ztrátě a poškození. Veškeré texty v podobě počítačových souborů se skladují kromě harddisku také na dvou CD-R mediích, které mají stejný obsah a jsou umístěny mimo počítač a jedna z nich i mimo pracovní prostory firmy u jednoho z jednatelů..

4.3.8 Revize a změnové řízení

Podnět na provedení revize (změny) může podat kterýkoli pracovník organizace. Tento návrh je předán pracovníkovi odpovědnému za danou činnost. Ten rozhodne o jejím přijetí a v případě kladného rozhodnutí připraví návrh revize dokumentu. Postup schválení je totožný s postupem prováděným při vydávání nového dokumentu.

Pokud dojde ke změně části dokumentu, musí být změněná část textu (článek, odstavec) označena po straně svislou nepřerušovanou čarou. Při změně se vždy vymění titulní strana s vyznačenými provedenými revizemi a změnami a příslušná strana, na které byla změna provedena.

Pokud provedená změna přesáhne 50 % obsahu dokumentu nebo dojde ke změně číslování stran, změní se vydání příslušného dokumentu. Stav revizí a vydání jednotlivých dokumentů je uveden v „Seznamu záznamů“, který musí být aktualizován po každé provedené revizi (změně) a při každém novém vydání příslušného dokumentu.

Postup provedení změny je jinak totožný s postupem při vytváření nového dokumentu, včetně rozdělování a evidence.

4.3.9 Archivace a skartace

PV archivuje 1 exemplář vyřazeného nebo neplatného dokumentu SMK (včetně titulních stran a stran s provedenými změnami) odděleně od platných dokumentů po dobu minimálně 5 let. Po uplynutí této doby provede jejich skartaci. Vyřazené nebo neplatné výtisky musí být označeny nápisem „NEŘÍZENÁ DOKUMENTACE - POUZE PRO INFORMACI“. Po uplynutí stanovené archivační lhůty pověřený pracovník na pokyn PV tyto dokumenty skartuje.

Pokud u jakýchkoliv řízených dokumentů je vhodné z právních důvodů nebo z důvodu uchování znalostí vhodné je uchovávat i po jejich zastarání, označí je pracovník odpovědný za jejich archivaci nápisem „NEŘÍZENÁ DOKUMENTACE - POUZE PRO INFORMACI“.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 12 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

4.4 Řízení externí dokumentace

Za řízení norem odpovídá PV, za řízení právních předpisů a vyhlášek je odpovědný J. Ti průběžně sledují na internetu změny relevantních externích dokumentů a průběžně je aktualizují. Řízené výtisky (technických norem) jsou uloženy u J a jsou označeny razítkem s názvem firmy příp. pořadovým číslem pokud jsou k dispozici ve více exemplářích.

Externí technická dokumentace (zákaznická nebo subdodavatelů) pokud je použita při plnění zakázek ve firmě je po kontrole úplnosti a správnosti, kterou provádí J jimi řízena spolu s ostatní dokumentací zakázky v souladu s pravidly kap. 7 PK.

4.5 Řízení dat a údajů

Databáze firmy RT plus s.r.o. je vytvářena J společností na síti firmy. Tato databáze je průběžně zálohována na serveru. K databázím mají přístup pouze J a jednou za měsíc provedou jejich kompletní zálohování na archivační media.

J odpovídá za schvalování veškerého používaného a nakupovaného SW a vede seznam tohoto legálního SW.

Společnost používá k ochraně dat antivirový program.

4.6 Řízení záznamů

V průběhu činností v rámci systému kvality vznikají záznamy o kvalitě. V jednotlivých kapitolách PK příp. směrnících kvality je uvedeno, které z vystavených dokumentů tvoří tyto záznamy a jsou stanoveny postupy pro jejich identifikaci, značení, registraci, sběr, archivování a skartaci.

4.6.1 Stanovení a identifikace záznamů

Záznamy jsou všechny záznamy (vyplněné dokumenty), vzniklé v průběhu vývoje, výroby, dodávání a servisu výrobků, které jsou potřebné k dostatečnému prokázání splnění požadavků zákazníka na kvalitě. Pokud v průběhu činnosti, kterou popisují jednotlivé dokumenty systému kvality vznikají záznamy, zpracovatel dokumentu jednoznačně určí zpracovatele záznamu a stanoví místo uložení a dobu archivace. Tyto údaje jsou stanoveny v každém dokumentu systému kvality. Seznam všech záznamů s uvedením návaznosti na příslušné odstavce kapitol PK a s uvedením názvu záznamu, místa uložení, doby archivace a odpovědné osoby za archivaci je uveden v příloze č. 1 této kapitoly.

4.6.2 Uložení ZJ

Záznamy jsou uloženy na uvedených místech uložení po celou dobu archivace. Za archivované dokumenty odpovídají uvedení pracovníci firmy, kteří pravidelně (1 × ročně) provádějí namátkovou kontrolu, zda archivované záznamy nejsou poškozeny nebo neztrácejí svou čitelnost.

4.6.3 Doba archivace

Doby archivace záznamů stanovuje PV na základě legislativních předpisů, předpokládané životnosti výrobků a případně lhůty nutnosti prokazování funkce systému.

4.6.4 Příkazy ke skartaci

Příkazy ke skartaci jednotlivých záznamů vydává PV na základě aktuálně platné legislativy a určuje pracovníka odpovědného za provedení skartace.

Přístup k záznamům mají všichni pracovníci společnosti se souhlasem příslušného zodpovědného pracovníka. Zákazníkovi je se souhlasem J umožněno nahlédnutí do záznamů o kvalitě, případně poskytnutí kopie.

4.6.5 Ukládání dokumentace

Všechny záznamy jsou ukládány do označených šanonů s přesnou identifikací druhu záznamu. V šanonech jsou záznamy ukládány chronologicky podle data vzniku, přičemž záznamy vztahující se jednoznačně k zakázkám, jsou ukládány podle čísel zakázek v každém období.

4.7 Vystavená dokumentace

Dokument	Místo uložení	Doba archivace	Záznam
Seznam externích norem	VT	-	ne
Seznam právních předpisů a vyhlášek	AA	-	ne
Záznamový list	PV	5 let	ne
Seznam aktuálně platných dokumentů SJ	PV	5 let	ne
Seznam záznamů	PV		ano

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 13 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

4.8 Související dokumentace

ČSN EN ISO 9001:2008

Všechny kapitoly PK

4.9 Přílohy

Příloha č. 1 Seznam záznamů

Příloha č. 4 - 1 - Seznam záznamů

Prvek kap. PK	Název záznamu	Místo uložení	Doba archivace
5	Zápis z porady vedení s hodnocením činnosti SJ	kancelář J	5 let
5	Hodnocení účinnosti systému (zpráva PV)	kancelář J	5 let
6	Program školení na rok . ..	kancelář J	5 let
6	Doklady o školeních systému kvality	kancelář J	10 let
6	Osobní složka zaměstnance zahrnující	kancelář J	trvale
6	- evidenční karta zaměstnance	kancelář J	trvale
6	- pracovní smlouva	kancelář J	trvale
6	- dodatek k pracovní smlouvě	kancelář J	trvale
6	- osobní dotazník	kancelář J	trvale
6	- doklady o odborné kvalifikaci výcviku a praxi	kancelář J	trvale
6	- osvědčení o speciální odborné způsobilosti	kancelář J	trvale
6	Plán nákladů a výnosů	kancelář J	5 let
6	Roční plán údržby	kancelář J	10 let
7.	Evidenční karta měřidla	metrolog	10 let
7	Kalibrační protokol	metrolog	10 let
7.	Roční plán kalibrací	metrolog	10 let
7.	Stavební deník	kancelář J	10 let
7.	Zápis o přejímce	kancelář J	10 let
7.	Objednávka	kancelář J	10 let
7.	Smlouva	kancelář J	10 let
7.	Seznam dodavatelů jako soubor na PC	kancelář J	10 let
7.	Dodací list	kancelář J	10 let
7.	Složka reklamace	kancelář J	10 let
7.	Protokol o výběrovém řízení	kancelář J	5 let
7.2.	Kniha zakázek	kancelář J	10 let
7.2.	Nabídka	kancelář J	10 let
7.2.	Zakázkový list	kancelář J	10 let
7.3.	Projektová dokumentace	kancelář J	10 let
7.3.	Složka zakázky	kancelář J	10 let
7.3.	Stavební deník	kancelář J	10 let
7.3.	Seznam archivované PD	kancelář J	10 let
7.5.	Roční plán údržby	kancelář J	10 let

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 14 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

OS 8.2.2.	Roční plán auditů kvality	kancelář J	5 let
OS 8.2.2.	Záznam o školení auditorů	kancelář J	5 let
8.2.2	Protokol o provedení interní auditu kvality	kancelář J	5 let
8.5.2.	Záznam o provedení opatření k nápravě a prevent. opatření	kancelář J	5 let

Tam ,kde to legislativa umožňuje, jsou záznamy pouze v elektronické podobě na síti firmy s omezeným přístupem příslušným pracovníkům. V ostatních případech jsou archivovány záznamy v papírové podobě na místě uvedeném v tabulce.

Pozn.: Složka zakázky v papírové a/nebo v elektronické podobě obsahuje veškeré záznamy vztahující se k zakázce, tj. potávka, nabídka, objednávka, smlouva, PD, stavební deník, revizní zprávy, předávací protokoly a veškerou korespondenci k dané zakázce, nabídky dodavatelů apod.

5 Odpovědnost managementu

5.1 Závazek vedení

Vedení společnosti přijalo závazek, že vybuduje a zavede systém managementu kvality podle norem ISO 9001:2008, který bude trvale zlepšovat a zvyšovat jeho efektivitu. Tento závazek vyjádřilo tím, že

- přijalo politiku kvality
- plánuje, schvaluje a průběžně kontroluje cíle kvality
- provádí přezkoumání systému kvality
- zajišťuje pro činnost společnosti veškeré potřebné zdroje
- posiluje u pracovníků společnosti povědomí o prioritní nutnosti zajišťovat spokojenost zákazníků při dodržování všech legislativních požadavků
- motivuje pracovníky společnosti k vysokému pracovnímu nasazení při maximální akceptaci jejich soukromí

Systém řízení firmy je vybudován tak, aby ve všech svých činnostech byl podřízen základnímu a trvalému strategickému záměru společnosti splňovat požadavky zákazníků a tím jejich spokojenost. Tento hlavní cíl je neodmyslitelně spojen s motivací a spokojeností vlastních pracovníků. Hlavním předpokladem je pochopení jednotlivých pracovníků společnosti způsob a smysl jejího fungování a dále důležitost své vlastní a také všech ostatních pracovních funkcí pro bezchybné fungování společnosti v rámci SMK.

5.2 Politika kvality

Politika kvality společnosti RT plus s.r.o. vychází z celkové koncepce založení a jejího podnikatelského záměru. Základním strategickým cílem společnosti je být uznávaným dodavatelem výrobků a služeb v oblasti výroby a montáže elektrických a telekomunikačních zařízení včetně jejich servisu podle přání zákazníků v České republice.

Uvedený záměr je založen na důsledném využití firemního vybavení a know how, tj. veškerých sil, dlouholetých zkušeností a prostředků pro splnění požadavků, potřeb a očekávání zákazníků s ohledem na kvalitu, dodací lhůty i cenovou politiku, včetně trvalého kontaktu se zákazníky, získávání jejich názorů a informací na poskytované produkty a služby.

Hlavní zásady politiky kvality projednalo a přijalo vedení společnosti a jejich přijetím se zavazuje:

- vytvořit a trvale udržovat vnitřní systém řízení kvality společnosti v souladu se zásadami normy ISO 9001:2008, který je založený na prioritě plnění skutečných i očekávaných přání zákazníků a tento systém bude neustále zlepšovat, aby byla trvale zajištěna jeho vysoká efektivita v souladu s platnou legislativou
- zaměřit pozornost vedení společnosti na průběžný rozvoj organizace práce a dodavatelských možností včetně rozšiřování sortimentu nabízených výrobků
- vytvořit potřebné zdroje pro zvyšování kvalifikační úrovně zaměstnanců a nákup moderního výrobního a montážního zařízení, umožňujících realizaci špičkových produktů a služeb
- prognosticky plánovat potřebné zdroje, materiály a vstupy na zajištění kvality s minimalizací nákladů, včetně systémové prevence nákladů

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 15 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Tyto hlavní zásady politiky kvality rozpracuje vedení firmy do konkrétních cílů kvality na jednotlivé roky s určením odpovědností a termínů a pracovníci s nimi budou seznámeni vždy na začátku nového roku.

Vedení společnosti RT plus s.r.o. předpokládá u všech pracovníků pochopení a ztotožnění se s činností společnosti, dodržování firemní kultury a přijetí vyhlášené politiky kvality s jejími strategickými cíli. V tomto smyslu jim ukládá:

- dodržovat přesně všechny stanovené postupy v rámci systému kvality
- zabránit úniku informací týkajících se firemního know - how, zajišťujícího unikátní postavení firmy.
- podávat průběžně návrhy na zlepšení procesů i produktů společnosti a důsledně ověřovat každé navrhované řešení ke zlepšení kvality a bezodkladně je zavádět do praxe
- ve styku se zákazníkem dodržovat za všech okolností pravidla stanovená vedením společnosti a budovat tak partnerské vztahy vysoké dlouhodobé úrovně, které jsou založeny na vzájemném profesionálním poznání a spolehlivosti

Se zásadami politiky kvality a se strategickými cíli kvality jsou všichni pracovníci firmy seznámeni prostřednictvím pracovních porad a na nástěnce.

5.3 Plánování

5.3.1 Cíle kvality

Cíle kvality, které musí být měřitelné a odpovídat potřebám politiky kvality společnosti, jsou na běžný rok stanovovány vedením společnosti a jsou obsaženy v samostatném dokumentu, který je uložen u PV. V tomto dokumentu jsou ke každému cíli stanoveny termíny a odpovědnosti a jejich plnění je kontrolováno vedením společnosti.

5.3.2 Plánování kvality

Vedení společnosti plánuje a řídí všechny činnosti při budování, udržování i stálém zlepšování SMK v souladu s požadavky kap. 4.1 normy ČSN EN ISO 9001:2009, a dbá při provádění změn SMK na zajištění jeho funkčnosti a integrity. Za udržení funkčnosti a integrity odpovídá při změnovém řízení PV.

Soubor dokumentů systému kvality a postupy v nich uvedené tvoří plán kvality pro splnění všech běžných požadavků zákazníků (viz schéma v závěru kap. 2 PK). Pokud přesahují požadavky zákazníka stanovené postupy, je již ve fázi posouzení požadavků zákazníka (kapitola 7.2. PK) vedení odpovědné za stanovení doplňujících požadavků a postupů, které budou tvořit plán kvality pro tuto konkrétní zakázku.

Specifický plán kvality tvoří v případě potřeby soubor opatření k dosažení cílů kvality schválených vedením společnosti. Rozhodnutí o jeho zpracování provádí vedení společnosti, které současně určí odpovědnou osobu za jeho zpracování, tento plán schvaluje a kontroluje jeho plnění.

5.3.3 Odpovědnost, pravomoc a komunikace

Vedení společnosti vytvořilo a schválilo organizační schéma společnosti, které je uvedeno v příl.1 této kapitoly, jako základní nástroj pro stanovení odpovědností, pravomocí a vzájemných vztahů. S tímto schématem jsou seznámeni všichni pracovníci fi

5.3.4 Odpovědnosti a pravomoci

Zodpovědnost za činnosti, které ovlivňují kvalitu, je rámcově uvedena v následujících odstavcích a podrobně je uvedena v jednotlivých kapitolách této příručky, případně ve směrnicích, které jsou součástí PK. Činnosti a zodpovědnosti jsou stanoveny tak, aby:

- předcházely vzniku neshodných výrobků
- identifikovaly a zaznamenávaly jakékoliv problémy kvality výrobků
- řešily vzniklé problémy v kvalitě

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 16 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

ověřovaly účinnost řešení problému kvality
operativně řídily další zacházení s neshodnými výrobky do doby, kdy se neshoda odstraní

Jednatelé společnosti (J) odpovídají za:

- stanovení a dodržování politiky a cílů kvality
- zajištění a vyškolení personálu pro výstavbu, osvojování a přezkoumání systému
- kvalit v celém rozsahu od posouzení smlouvy až po dodání produktu a servis (tzn. za obsahové a formální náplně smluvních vztahů, za komunikaci s klientem a průběh obchodních případů v souladu se smlouvami resp. potvrzenými objednávkami)
- přijímání kvalifikovaného personálu a jeho soustavný odborný růst
- přezkoumání účinnosti systému a přijímání opatření k nápravě a kontrola jejich účinnosti
- zodpovídají za průběžné ekonomické sledování realizovaných zakázek a jejich konečné vyhodnocení
- zabezpečení potřebných zdrojů (finančních i personálních) pro zabezpečení všech činností v rámci PK
- vyřizování a provádění aktivních reklamací ve vztahu k odběratelům
- udržování, opravy a bezvadný stav provozních zařízení
- dodržování předpisů BOZP

Mají pravomoc k přerušení procesu v případě, že výrobky nebo služby neodpovídají požadavkům na kvalitu a k ukládání nápravných opatření za zlepšení kvality.

Vedoucí střediska (VS)

- řídí, plánuje a organizuje výrobu, montáž a servis na svém středisku
- zabezpečuje optimální využití výrobních kapacit na svém středisku
- podílí se na výběru a zaškolování nových pracovníků střediska
- odpovídá za udržování potřebné odborné úrovně pracovníků
- odpovídá za udržování, opravy a bezvadný stav výrobních a montážních zařízení
- odpovídá za bezpečnost práce, ochranu zdraví, požární bezpečnost a ochranu životního prostředí.
- odpovídá za nákup vstupních materiálů a služeb potřebných pro výrobu
- odpovídá za dodržování příslušných zákonů, vyhlášek, nařízení, předpisů a norem týkajících se výrobní náplně střediska v oblasti realizace

Má pravomoc k přerušení procesu výroby v případech, kdy produkty neodpovídají požadavkům na kvalitu.

Představitel vedení (PV) odpovídá za:

- vytvoření, uplatnění a udržování systému kvality podle ISO 9001:2008
- předkládání zpráv vedení firmy k přezkoumání účinnosti systému kvality a jako podklad pro jeho zlepšování
- koordinaci a kontrolu termínového plnění úkolů spojených s osvojováním systému kvality včetně hodnocení plnění těchto úkolů
- kontrolu dodržování požadavků normy ISO 9001:2008 specifikovaných v systému kvality formou interních auditů kvality včetně plnění přijatých opatření k nápravě
- zvyšování povědomí pracovníků firmy nutnosti plnění požadavků zákazníka formou jejich proškolení (kap. 6 PK)
- styk s certifikační organizací
- zastupování firmy v otázkách kvality

Má pravomoc k:

- ukládání nápravných a preventivních opatření ke zlepšování kvality a dohlížení na jejich realizaci a účinnost
- nařízení neplánovaných auditů kvality

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 17 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Odpovědnosti a pravomoci ostatních pracovníků společnosti jsou uvedeny v jednotlivých kapitolách PK (především v kap.7) v souladu s jejich podílem na procesech.

5.4 Představitel vedení organizace

Vedení společnosti (majitel) jmenovalo představitelem vedení (PV) Jana Klímu - ..

5.5 Přezkoumání vedením organizace

Přezkoumání systému managementu kvality vedením společnosti probíhá v ročních intervalech při valné hromadě a to na základě zprávy, kterou předkládá PV. Tato zpráva obsahuje:

- hodnocení politiky a cílů kvality
- hodnocení zpětné vazby od zákazníků (hodnocení spokojenosti zákazníků, hodnocení reklamací a stížností zákazníků)
- hodnocení fungování procesu a shody výrobků (na základě výsledků interních auditů kvality a analýzy neshod)
- přehled o nápravných a preventivních opatřeních a vyhodnocení jejich účinnosti
- přehled o opatřeních z minulého hodnocení systému a vyhodnocení jejich plnění a účinnosti
- přehled o školení a výcviku pracovníků
- přehled o plánovaných a provedených změnách systému
- celkové vyhodnocení účinnosti všech prvků systému kvality včetně návrhů na jeho další zlepšení

Ke zjištění této zprávy přijímá vedení nápravná a preventivní opatření, týkající se jak systému kvality, tak i procesů a produktů společnosti, včetně stanovení potřebných zdrojů na jejich zabezpečení. V rámci této porady jsou také schvalovány cíle kvality pro další období, případně i aktualizována politika kvality s ohledem na měnící se podmínky trhu.

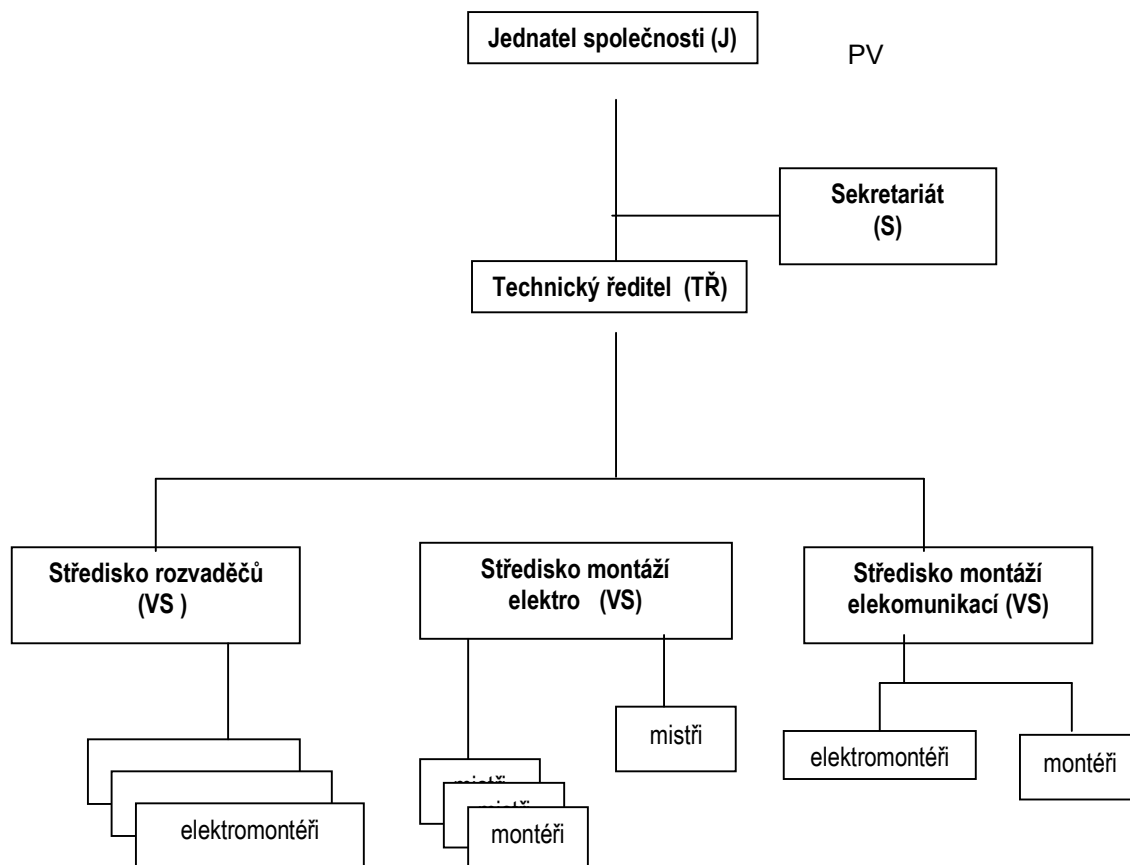
O přezkoumání systému kvality a o přijatých nápravných opatřeních je proveden zápis. Zápisy z této porady jsou uloženy u PV jako záznamy.

5.6 Související dokumentace

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 18 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Příloha 1 -5

Organizační schéma RT plus s.r.o.



6 Management zdrojů

Účelem této kapitoly je demonstrovat jakým způsobem firma určuje a zajišťuje zdroje potřebné pro implementaci a udržování SJ a stálé zlepšování jeho efektivnosti a pro uspokojování spokojenosti zákazníků.

6.1 Zajištění zdrojů

Vrcholové vedení v rámci plánu nákladů a výnosů na běžný rok zajišťuje potřebné prostředky na pracovníky s odpovídající kvalifikací pro zajištění všech řídicích výkonných i kontrolních činností v rámci firmy nezbytných pro zajišťování kvality produktu včetně činností interních auditorů.

Průběžně během roku řídí uvolňování plánovaných zdrojů J.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 19 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

6.2 Lidské zdroje

6.2.1 Pověření pracovníků

Pro stanovení a popis odpovědnosti pracovníků za vykonávané činnosti slouží dokument „Popis pracovní funkce“. Seznámením se s cíli, obsahem a charakteristikou činností a podpisem dokumentu se pracovník zavazuje plnit uložené požadavky a povinnosti. Dokument je v jednom stejnopisu předán pracovníkovi a druhý stejnopis je uložen u pracovníka odpovídajícího za personální vztahy.

6.2.2 Výcvik, povědomí a odborná způsobilost

Pracovníci společnosti jsou kvalifikováni na základě patřičného vzdělání, zkušenosti (praxe), výcviku k odbornosti a kvality podle odpovídajících požadavků.

Plánování a organizace vzdělávání.

Plán vzdělávání se vytváří na základě profesního rozvoje každého pracovníka a potřeb podniku. Za plán vzdělávání odpovídají jednatele společnosti a je uložen u asistentky vedení.

Organizační zajištění vzdělávání

Za kvalifikační způsobilost pracovníků k výkonu pracovních povinností nese odpovědnost vedení společnosti (jednatelé společnosti)

Odpovídají za prověřování a průběžné udržování kvalifikační způsobilosti (získání, udržení, prohloubení) pracovníků. Získání, udržování a prohlubování kvalifikační způsobilosti se provádí výběrem vhodného druhu vzdělávací akce.

Evidenční systém

Evidence vzdělávání je součástí personální evidence pracovníků společnosti. Za evidenci odpovídá a zajišťuje ji asistentka vedení.

Evidence spočívá v kontrole udržování a rozvíjení kvalifikačních předpokladů dle popisů pracovních funkcí.

Povinností každého vedoucího pracovníka je informovat asistentku o změnách a nových skutečnostech vztahující se k jimi řízeným pracovníkům.

Prověřování vzdělávacího systému

Prověřování vzdělávacího systému je součástí interních auditů kvality a řídí se podle jejich pravidel (ustanovení 8.2.2). Cílem auditu je ověření provádění potřebných vzdělávacích akcí podle plánu a potřeb, plnění evidenčních povinností, plnění vzdělávacích akcí.

6.3 Infrastruktura

Firma stanovila odpovědné pracovníky (J ve spolupráci s VS) za zajištění infrastruktury potřebné k dosahování shody s požadavky na produkty firmy. Jedná se o :

- vhodné pracovní prostory a vybavení v pronajatých prostorách firmy, které zahrnují administrativní, výrobní, skladovací i sociální prostory
- vhodné pracovní vybavení (stroje, montážní a kontrolní zařízení, HW, SW, dopravní a manipulační prostředky pro manipulaci na stavbách apod.).
- podpůrné služby (dopravní prostředky k dopravě materiálů, zařízení a pracovníků).

6.3.1 Údržba strojů a zařízení

Údržba výrobního zařízení (vč ručních nástrojů, dopravní a montážní prostředků) se provádí v legislativou nebo výrobcem stanovených termínech. Za revize el. ručního nářadí a spotřebičů odpovídá VS rozvaděče.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 20 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Za přistavování dopravních prostředků k zákonným technickým prohlídkám a opravám odpovídají VS ve spolupráci s uživateli. Opravy jsou zajišťovány externě. Případné rozhodnutí o předání zařízení do opravy schvaluje J.

Záznamy o legislativou předepsaných revizích a technických prohlídkách vede VS rozvaděčů.

Nákup externích oprav provádí VS v souladu s požadavky uvedenými v Kapitole 7. PK. Tzn., že je veden seznam schválených dodavatelů oprav a servisu pro jednotlivé typy zařízení, VS objednává stanoveným způsobem provedení oprav a na základě jejich výsledku provádí pravidelně průběžně přehodnocení dodavatelů.

6.3.2 Údržba HW a SW

Údržba ve společnosti užívaného HW a SW je na úrovni počítačové sítě běžně zajišťována smluvním externím pracovníkem případně jako nakupovaná služba u externích dodavatelů HW a SW. Za její zajišťování odpovídají J..

6.4 Pracovní prostředí

Ve smyslu požadavků 6.4 normy ISO 9001 pro proces výroby a montáže elektrických a telekomunikačních zařízení není na pracovní prostředí třeba stanovovat zvláštní požadavky nad rámec Zákoníku práce a souvisejících předpisů BOZP, které má firma zpracovány externím bezpečnostním technikem.

Z hlediska BOZP jsou pracovníci, kteří při plnění svých pracovních povinností vstupují na stavby nebo do objektů objednatele (zákazníka), nebo dodavatelů technologií a částí staveb, proškoleni a seznámeni s požadavky na užívání ochranných prostředků a pravidla pro bezpečný pobyt na pracovištích.

6.4.1 Související dokumentace

Postupy:

Vedení stavebních deníků,

Povinnosti řidičů,

Provádění montáží a dodávek – technologický postup montážních činností,

Výroba rozvaděčů,

Předpis pro obsluhu zkušebních zařízení,

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 21 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

7 Realizace výrobu/služby

7.1 Plánování realizace produktů

Společnost v rámci plánování realizace produktů jak jsou uvedeny v kapitole 2.PK s ohledem na jejich speciální zaměření zajistila především.

- 1) vyškolení pracovníků v metodice poskytování produktů se získáním potřebných osvědčení a kvalifikace
- 2) zajištění nezbytné realizační projektové dokumentace od zákazníka, v případě potřeby i pracovních a kontrolních metodik a postupů pro procesy nezbytné pro poskytování stanovených produktů a jejich ověření,
- 3) materiálně technické zabezpečení pro provádění montážních a kontrolních postupů z bodu 2) včetně veškerých legislativních podkladů nutných pro provádění výše uvedených činností

Projektová dokumentace procházejí při svém zpracování řadou ověřovacích postupů, které musí zabezpečit, že výstupy těchto postupů splňují zadání stanovené zákazníkem. Jejich konečné ověření je ve fázi realizace produktu zajištěno ověřením parametrů produktu (viz kap.8 PK).

7.2 Procesy vztahující se k zákazníkovi

7.2.1 Určení požadavků vztahujících se k výrobku

S ohledem na specifický charakter produktů společnosti probíhá proces určení požadavků vztahujících se k produktům v etapě od poptávky zákazníka až po uzavření smlouvy formou vzájemné komunikace se zákazníkem a podrobným stanovením všech požadovaných parametrů produktu, které mohou být významné pro jeho optimální návrh a realizaci.

7.2.2 Přezkoumání požadavků na výrobek

Tento postup popisuje příjem a evidenci poptávky, zpracování nabídky, příjem a evidenci objednávky až po uzavření smlouvy (resp. potvrzení objednávky) a další činnosti až po ukončení zakázky včetně komunikace se zákazníkem, která s ohledem na charakter činnosti je nezbytnou podmínkou úspěšného provedení zakázky a poskytnutí požadovaného produktu.

V průběhu tohoto postupu je zajištěno, že:

- požadavky zákazníka jsou definovány a potvrzeny,
- v navrhovaných termínech a objemech je společnost schopna požadavky splnit,
- změny požadavků zákazníka budou dokumentovány dohodnutým způsobem.

7.2.3 Zpracování poptávky -nabídky

Společnost RT plus přijímá písemné nebo telefonické poptávky. Poptávku je oprávněn přijmout kterýkoli pracovník společnosti. Všechny poptávky jsou předávány k posouzení J

Při telefonické poptávce pracovník přepojí hovor na J nebo v případě jejich nepřítomnosti zaznamená základní údaje o zákazníkovi včetně jeho požadavku a tento písemný záznam předá J .

J rozhodne o akceptování poptávky a následně podle stanovené oblasti odpovědnosti zpracuje nabídku sám nebo ji předá ke zpracování druhému J.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 22 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Nabídku zpracovává J ve spolupráci s příslušnými VS. V případě neúplných podkladů se zadavatelem upřesní technické zadání, případně provede prohlídku zadávané práce na místě samém. Zpracovanou nabídku přezkoumává a schvaluje příslušný J. Při přezkoumání posuzuje zejména:

- shodu nabídky s poptávkou
- způsobilost firmy splnit zakázku (i s ohledem na kooperaci či subdodávky)

Nabídky jsou evidovány a archivovány v PC jednatelů. Nabídku schvaluje a podepisuje J. Zpracovanou nabídku předá J zákazníkovi k odsouhlasení případně ji sekretariát zašle poštou.

7.2.4 Objednávka a změna objednávky

Na základě akceptované nabídky objednává zákazník požadované dílo. J posoudí shodu objednávky s nabídkou a v případě shody potvrdí zákazníkovi objednávku resp. zpracuje návrh smlouvy o dílo (SOD). V případě neshody s nabídkou nebo v případě přímé objednávky (bez provedené nabídky) musí být objednávka posouzena a schválena J obdobně jako poptávka v předchozím odstavci.

Objednávka musí minimálně obsahovat:

- přesnou specifikace dodávaného zboží, prací nebo služeb a způsob dodání
- termín dodání
- dohodnutou cenu

J zodpovídá za případné doplnění či upřesnění těchto údajů se zákazníkem.

Veškeré požadavky na změny objednávky jsou realizovány novou objednávkou. J odpovídá za promítnutí změn vyplývajících ze změny objednávky do již vydané dokumentace a předání potřebných informací příslušným pracovníkům.

7.2.5 Smlouva o dílo a změna smlouvy o dílo

Návrh SOD zpracovává J ve spolupráci s VS popř. zákazník na základě nabídky. Návrh SOD kontroluje, schvaluje a podepisuje J.

Po potvrzení smlouvy zákazníkem zaeviduje J novou zakázku do knihy zakázek a určí VZ (je jím VS, který má největší podíl na realizaci zakázky).

Součástí smlouvy musí být ustanovení týkající se případných změn ve smlouvě. Změny jsou obvykle možné pouze dodatkem ke smlouvě, případně záznamem do SD. Při změnách a dodatcích SOD je postup schvalování stejný jako při uzavírání SOD. Odpovědnost za přenos změny do příslušné dokumentace zakázky má J ve spolupráci s VZ.

K nové zakázce vyplní J zakázkový list (ZL).

7.2.6 Evidence a sledování zakázek na síti

Jednatelé společnosti vedou seznamy aktuálních zakázek společnosti RT plus v PC, kde zaznamenává následující údaje :

a) Seznam aktuálních zakázek pro výrobu rozváděčů a středisko elektro:

- číslo zakázky,
- termín dokončení,
- název akce,

b) Seznam aktuálních zakázek pro středisko telekomunikace:

Seznam aktuálních zakázek týkající se střediska telekomunikace je veden jednatelům společnosti též v PC v příslušné tabulce v níž jsou zaznamenány zejména následující údaje:

- termíny akvizice,
- termíny zpracování PD,
- zajištění stavebního povolení,
- termíny zahájení výstavby, atd.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 23 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Uvedené údaje jsou v souladu s rámcovou smlouvou a jsou průběžně aktualizovány na základě operativních pracovních porad J s VS.

7.2.7 Ukončení zakázky a fakturace

Ukončení zakázky potvrzuje J na ZL. Fakturaci zakázky (zálohovou i konečnou) provádí J, který po zaplacení faktury zaeviduje platbu pro archivaci. O ukončení zakázky provede záznam do knihy zakázek.

7.2.8 Kriteria efektivitu procesu posouzení smlouvy

Hlavní kriteria efektivitu procesu posouzení smlouvy jsou:

- správné pochopení všech požadavků zákazníka,
- správné posouzení vyrobiteľnosti včetně nutných kooperací
- stanovení reálného termínu dodání produktu,
- stanovení reálných nákladů a přiměřeného zisku,

7.3 Komunikace se zákazníkem

Za komunikaci se zákazníkem odpovídají jednatele společnosti . Ti sledují průběh realizace, ověřování kvality zakázky, zejména záznamy z ověřování projektu, etap realizace a monitorování zakázky.

Po uzavření SoD a při realizaci stavby zastupuje firmu příslušný VZ, který komunikuje se zákazníkem nebo jím pověřeným stavebním dozorem, který přenáší na stavbu všechny jeho požadavky a kontroluje, zda je dodržován schválený projekt a práce jsou konány kvalitně ve smyslu předpisů a norem.

Po dokončení a předání produktu (stavby) se vrací komunikace jednatelům, kteří vedou evidenci případných reklamací a ve spolupráci s VS zajišťují jejich vyřízení (viz.Kap.8 PK).

7.4 Návrh a vývoj

S ohledem na charakter činnosti RT plus s.r.o. a její produkty je projekční činnost uvedená v tomto odstavci součástí procesu realizace komplexních zakázek. S ohledem na to, že společnost nemá vlastní projektanty, zajišťujeme tuto činnost formou outsourcingu u externího dodavatele.

Obvykle v rámci zakázky tato činnost chybí a RT plus s.r.o. plní zakázku na základě kompletně dodané dokumentace zákazníkem. Potom jsou při plnění zakázky plněny pouze některé inženýrské činnosti popsané v tomto odstavci, které jsou nutné pro splnění konkrétní smlouvy.

Postupy zde uváděné stanovují pravidla pro tvorbu projektu nebo jeho části a pro tvorbu další projektové dokumentace v jejich jednotlivých fázích pro nejsložitější typ zakázek, které obsahují všechny dále uvedené etapy. Skutečné zakázky mohou obsahovat dle přání (požadavku) zákazníka pouze část z těchto činností jak je uvedeno ve smlouvě (viz odst.4 této kapitoly). První fáze tj. zpracování přípravné dokumentace probíhá obvykle v etapě posouzení smlouvy, všechny ostatní projektové činnosti probíhají vždy na základě uzavřené smlouvy.

Projektovou dokumentaci ve smyslu tohoto odstavce se rozumí veškerá dokumentace, která se zpracovává ve společnosti RT plus pro zakázky výhradně u externího dodavatele s příslušným oprávněním.

Jedná se především o :

- * Přípravnou dokumentaci (studie, zadání, propočet nákladů atd.)
- * Zabezpečení projektové přípravy pro územní a stavební řízení
- * Projekty pro provádění stavby
- * Dokumentace skutečného stavu

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 24 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

* Další dokumentaci pro inženýrské činnosti

Rozsah a obsah jednotlivých částí projektové dokumentace vychází v každém jednotlivém případě z ujednání sjednaných v příslušné smlouvě uzavřené s klientem. Ve smlouvě by měly být uvedeny požadavky na části projektové dokumentace včetně termínů zpracování.

Na projekční činnosti podrobně uvedené v této kapitole navazují činnosti realizační, které jsou zajišťovány procesy uvedenými v odst.8.1 . Po uzavření smlouvy je úkolem VZ u složitých zakázek na přání investora zpracování detailního plánu zakázky do harmonogramu prací.

7.4.1 Přípravná dokumentace (předprojektová příprava, nabídkový projekt, studie, atd.)

Tato činnost je prováděna v rámci posouzení smlouvy (nabídka) nebo na základě smlouvy se zákazníkem. Za její řízení odpovídá J (v případě zpracování v rámci nabídky) nebo VZ (na základě smlouvy).

7.4.2 Plánování postupu

J resp. VZ odpovídá za stanovení plánu zpracování přípravné dokumentace a to tak aby byl dodržen stanovený termín plnění a zajistí zadání zpracování externímu dodavateli.

7.4.3 Průběh zpracování přípravné dokumentace a její posouzení

Na základě podmínek a předmětu poptávky, zadání objednatele nebo specifikace předmětu plnění ve smlouvě, J provede analýzu předmětu řešení. Zajistí v první fázi potřebné podklady pro zpracování PD včetně technických podkladů od uvažovaných externích dodavatelů PD. Na základě obdržených podkladů J zpracovává návrhy smluv na subdodávky projektových prací , které budou zajišťovány nákupem viz odst.7 této kapitoly. Po schválení smluv zpracovávají externí dodavatelé podle uzavřené smlouvy příslušnou dokumentaci, přitom J kontroluje postup činnosti a výstupy . Zpracovanou a zkontrolovanou přípravnou dokumentaci předávají dodavatelé J resp.VZ, který po celkové kontrole ji předkládá zákazníkovi a to buď jako součást nabídky nebo jako předmět samostatného plnění v rámci celé zakázky.

Projednání a písemné odsouhlasení nabídkového projektu nebo jiného druhu přípravné dokumentace se zákazníkem provádí J ve spolupráci s VS.

7.4.4 Projektová příprava pro územní a stavební řízení

Žádost o územní rozhodnutí resp. stavební řízení má předepsané obsahové náležitosti a přílohy odpovídající povaze stavby a zpracovává ji podle smluvního ujednání externí projektant. Jednou z příloh je dokumentace resp. Projektová dokumentace stavby. Stanovený základní rozsah a obsah je určen ve stavebním zákoně a v předpisech souvisejících. Projektová dokumentace slouží k územnímu resp. stavebnímu řízení zejména jako podklad k výkonu dozoru státní správy nad dokumentací staveb. Slouží také jako podklad pro další stupně projektové dokumentace.

7.4.5 Plánování realizace zakázky a zajištění podkladů

VZ stanoví s externím dodavatelem konečné termíny plnění (ve smlouvě nebo jinou vhodnou formou). Zabezpečení vstupních podkladů musí být jasně stanoveno ve smluvním vztahu se zákazníkem a to zda budou předmětem plnění zákazníka, nebo budou zabezpečeny zpracovatelem. Podklady od zákazníka přebírá VZ, který je za jejich úplnost, kontrolu o ověření odpovědný. Ten také ve spolupráci s J zajišťuje jejich projednání a schválení se zákazníkem.

7.4.6 Průběh zpracování zakázky

VZ v průběhu prací na PD postupuje ve spolupráci s externím zpracovatelem PD, zajišťuje předávání podkladů a řeší neshody. Přitom postupuje ve smyslu odst.7 této kapitoly.

7.4.7 Kontrola a ověřování

Kontrolu výše uvedené PD provádí VZ obdobně jako v odst. 7.95.

7.4.8 Projektová dokumentace provádění stavby

Projektová dokumentace pro provádění stavby se zpracovává v souladu s požadavky aktuální legislativy na základě uzavřeného smluvního vztahu výhradně u externího dodavatele dle odst. 7 této kapitoly. Po technické a obsahové stránce vychází ze schváleného projektu pro

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 25 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

stavební řízení, ze závazných nabídek subdodavatelů stavby a z výsledků projednání projektu pro stavební povolení. Rozsah, hloubka a způsob zpracování, jeho termíny a cena musí být jednoznačně dohodnuty ve smlouvě s externím dodavatelem. Za soulad dodané projektové dokumentace s uzavřenou smlouvou odpovídá VZ ve spolupráci s J.

7.4.9 Plánování realizace zakázky a zajištění podkladů

V případě, že projekt pro provádění stavby je pokračováním předchozích stupňů projektové dokumentace zpracované u RT plus upřesní VZ plán realizace jako dílčí termín plnění v SOD s vyznačením druhu dokumentace. Za zajištění vstupních podkladů od dodavatelů a klienta je odpovědný VZ. Při získávání technických podkladů pro zabezpečení své činnosti s VZ úzce spolupracují VS. VZ vede jednání s případnými externími dodavateli. Ve smluvních vztazích s externími dodavateli projektů je uveden jako osoba oprávněná jednat o technických záležitostech VZ. VZ ve spolupráci s J jako jediné vstupní a výstupní místo pro technické řešení zakázky provádí kontrolu úplnosti, technické úrovně a koordinovanosti všech vstupních podkladů. VZ předává podle potřeby dílčí podklady i spolupracujícím VS a příp. dodavatelům externí PD k dopracování.

7.4.10 Průběh realizace PD zakázky

VZ sleduje plnění uzavřených objednávek externími zpracovateli PD. Ve spolupráci s J provádí kontrolu úplnosti a technické úrovně nakupované PD. Projekt musí být v souladu s platnými zákonnými ustanoveními a závaznými normami v době realizace zakázky. Souhrnné schválení kompletní PD provádí J.

7.4.11 Projektová dokumentace skutečného stavu

Skutečný stav je projektová dokumentace, které se vypracovává obvykle po realizaci stavby a v některých speciálních případech určených smlouvou.

Požadavek na zpracování PD skutečného stavu musí být určen ve smluvních vztazích se zákazníkem v těch případech, kdy za dodávku PD odpovídá RT plus. Ve smlouvě musí být uveden rozsah, stanovena metoda zakreslování, počet výtisků. Pokud je takto smluvně ujednáno zjišťování skutečného stavu provádí externí zpracovatel příslušné části PD obchůzkou zařízení, vizuálním zjišťováním, proměřováním a porovnáním s poslední platnou PD, nebo pouze překreslením tzv. prováděcího paré PD, kde jsou odchylky od projektu vyznačeny VZ po projednání s odpovědným externím projektantem. Za koordinaci a řízení jednotlivých zpracovatelů PD skutečného stavu odpovídá příslušný VY. Zjištěné odchylky zpracovatel zakreslí do projektové dokumentace nesmazatelným způsobem.

Za kontrolu projektové dokumentace skutečného stavu odpovídá její zpracovatel a stvrzuje ji svým podpisem do rohových razítek výkresů a na štítcích složek. Při zpracování nových výkresů či indexovaných výkresů v originále platí pro kontrolu stejná pravidla jako při zpracování projektu díla.

Dokumentaci skutečného provedení předává zákazníkovi VZ v termínu stanoveném smlouvou a její předání písemně dokumentuje.

U zakázek, kde projektová dokumentace byla dodána zákazníkem je ve smlouvě uvedena pouze součinnost VZ se zástupcem zákazníka při projednávání změn vůči PD a úpravy PD skutečného stavu jsou záležitostí zákazníka.

7.4.12 Ověřování a předávání projektové dokumentace

Ověřování PD provádí v rámci jednotlivých etap a činností VZ ve spolupráci s VS. Projektová dokumentace pro územní a stavební řízení předkládaná stavebnímu úřadu musí být v souladu se stavebním zákonem, ověřená autorizovanou osobou dle zákona 360/92 Sb. o výkonu povolání autorizovaných architektů a o výkonu povolání inženýrů a techniků činných ve výstavbě. Před ukončením každého projektu VZ provádí závěrečné projednání, kterého se účastní zákazník, pokud je to smluvně požadováno. Předávání projektové dokumentace se provádí odesílacím dopisem s potvrzením zákazníka o převzetí PD. Průběh kontroly a ověřování pro jednotlivé druhy PD je uveden v kap. 08 PK.

7.4.13 Verifikace a validace projektové dokumentace

Verifikaci PD můžeme považovat vydání stavebního povolení k PD stavebním úřadem a k validaci PD dochází ve fázi realizace stavby, kterou obvykle provádí naše společnost. Validaci potom můžeme chápat předávací řízení zákazníkovi, které je potom potvrzeno převjímacím protokolem zákazníkem a následným vydáním kolaudačního rozhodnutí vydávaného stavebním úřadem, který vydal stavební povolení.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 26 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

7.4.14 Kriteria efektivity procesu návrhu

Hlavní kriteria efektivity procesu návrhu jsou:

- splnění zadávacích parametrů projektu,
- dodržení plánovaného termínu ukončení PD,
- dodržení plánovaných nákladů návrhu a následné realizace dle původního rozpočtu
- dosažení stanovených technických parametrů a spolehlivosti produktu po dobu záruční doby

7.5 Nakupování

Nakupovaný materiál dělíme na :

- materiál a služby ovlivňující kvalit viz. 7.5.1
- materiál a služby neovlivňující kvalit viz. 7.5.7

7.5.1 Nákup materiálu a služeb ovlivňující kvalit

Materiál pro zakázky

Objednávky na nákup materiálů pro zakázky provádí VZ resp.VS při příjmu nových zakázek na základě předané PD a případně ostatní dokumentace k zakázce. Objednávky vystavují písemně, pokud dodavateli nepostačuje telefonická objednávka.

Specifikace objednávaného materiálu musí obsahovat : Název nebo jinou přesnou identifikaci výrobků, množství a termín dodání a případně další upřesňující požadavky.

VZ resp.VS vyhledá v databázi dodavatelů příslušného schváleného dodavatele. V případě, že se materiál se objednává poprvé, provede ve již ve fázi zpracování nabídky J výběrové řízení .

VZ resp.VS zakládá jím vystavené písemné objednávky materiálu a sleduje jejich plnění na základě potvrzených dodacích listů.

Materiál nakupovaný dle požadavku zákazníka do zakázek

Pokud součástí zakázky je i dodávka zboží od jiných dodavatelů než obsahuje seznam schválených dodavatelů podle požadavků zákazníka, respektuje VZ resp.VS tento požadavek.

Nákup služeb (projekčních a inženýrských činností, kooperací a montáží) tzv. subdodávek ovlivňujících kvalit

Požadavky na nákup služeb do realizace zakázek provádí VZ resp.VS obdobným způsobem jako nákup materiálu v předchozím odst.

V případě, že v databázi není dodavatel požadované služby uveden, provede J již ve fázi zpracování nabídky výběrové řízení na dodavatele podle článku 7.10.2 této kapitoly.

Nové vybavení, obnova resp. inovace výrobních zařízení

Návrh na nákup nového zařízení nebo vybavení, obnovu resp. inovaci stavebních a montážních zařízení a předloží VS ke schválení J. Porada vedení schválí příp. modifikuje specifikaci objednávaného vybavení .

J provede výběrové řízení podle 7.10.2 této kapitoly. Na základě schválené nabídky a dalších podkladů vystaví sekr. objednávku.

7.5.2 Výběrové řízení (poptávkové řízení)

J vybere potenciální dodavatele, kterým odešle poptávku obsahující specifikaci objednávaného materiálu resp. služby. Poptávku je možné provést písemně nebo telefonicky. Nabídky vyhodnotí na základě kvality nabízeného produktu, záruk poskytovaných dodavatelskou firmou s ohledem na kvalit, zkušeností s podobnými dodávkami v minulosti, ceny a termínu dodávky. S vybranou firmou uzavře smlouvu o dodávce služby v dané kvalitě, včetně ceny a termínu dodávky. Součástí smlouvy jsou také reklamační podmínky, postup v případě nedodržení podmínek dodávky nebo placení.

Vybraný dodavatel je zapsán J do databáze dodavatelů.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 27 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

7.5.3 Příjem a ověřování dodávky

Příjem dodávek a kvantitativní kontrolu provádí při přejímce zboží a služby ve firmě VZ resp.VS, v případě příjmu na stavbě může tuto přejímku provést kterýkoli pověřený pracovník společnosti (obvykle mistr nebo VS u kooperací). Zkontroluje, zda souhlasí dodávka s dodacím listem a potvrdí příjem dopravci a v případě potřeby informuje VZ.

Kvalitativní kontrola materiálu a služeb

VS příp. mistr zkontroluje kvalitu přijatého materiálu obvykle vizuální kontrolou případně podle atestů dodaných s materiálem (viz Kap.8). Kvalitu provedené služby zkontroluje objednatel této služby. Zároveň zkontroluje značení a úplnost obalu a kompletnost doprovodné dokumentace (bezpečnostní listy, návody k obsluze, prohlášení o shodě apod.). Atesty k dodávkám zakládá VZ do složky zakázky, prohlášení o shodě a BL předává J k založení.

7.5.4 Přejímka materiálu u dodavatele

Přejímku materiálu u dodavatele v případě potřeby dohodne objednatel (VZ resp.VS) po dohodě s dodavatelem zajišťuje-li firma odvoz od dodavatele. Je-li to přání zákazníka, dohodne VZ resp.VS s dodavatelem účast zákazníka při této přejímce (obvykle se nevyskytuje).

7.5.5 Reklamační řízení

Při zjištění neshody při příjmu (čl.7.10.3) pracovník provádějící kontrolu označí neshodný výrobek stanoveným způsobem (viz. Kap. 8.PK) a uloží na vyhrazené místo. Neshodu zaznamená do dodacího listu příp. do stavebního deníku s poznámkou reklamace a předá jej VZ resp.VS, který zahájí reklamační řízení. Ten dohodne s dodavatelem způsob vyřízení reklamace a zaznamená jej do dodacího listu resp.stavebního deníku. Současně promítá naběhlé reklamace do hodnocení dodavatelů (viz. odst. 7.6). Stejným postupem řeší VZ všechny neshody dodávek týkající se včasnosti, cen ap. jako tzv. obchodní reklamace.

7.5.6 Hodnocení dodavatelů

VZ resp.VS ve spolupráci s J provádí hodnocení vybraných schválených dodavatelů (rozhodující dodavatelé materiálů a služeb ovlivňující kvalitu), průběžně podle nabíhajících dodávek a případných reklamací. (viz odst. 7.10.5).

Kritéria pro hodnocení

Klasifikace dodavatelů na základě daných kritérií

Kritérium	Klasifikace	
Včasnost a úplnost dodávek	A	Dodávky v souladu s kupní smlouvou nebo objednávkou
	B	Ojedinelá odchylka od KS, která neměla vliv na zakázku
	C	Opakované odchylky od KS, které měly vliv na zakázku
Kvalit dodávek	A	Dodávky v souladu s požadavky
	B	Ojedinelá pozastavená dodávka, která nevyhověla požadavkům vstupní kontroly
	C	Opakované pozastavené dodávky nebo reklamace, které mohly mít vliv na zakázku
Cena	A	Cena nižší nebo stejná se srovnatelnými výrobky
	B	Cena stejná jako u srovnatelných výrobků
	C	Cena vyšší než u srovnatelných výrobků.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 28 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Včasnost a úplnost dodávek

Včasnost a úplnost dodávek vyhodnocuje VS na základě plnění uzavřených objednávek a dodacích listů průběžně při sledování průběhu plnění zakázky.

Kvalit dodávek

Kvalit dodávek hodnotí VS na základě případných kvalitativních reklamací (viz odst. 7.5).

Cena

VS sleduje cenový vývoj na trhu příp. reklamace, týkající se rozdílů mezi sjednanými a fakturovanými částkami.

Klasifikace dodavatelů na základě daných kritérií

Dodavatel je zařazen do „Seznamu schválených dodavatelů“ jako „vyhovující“ (A) nebo „podmíněně vyhovující“ (B), pokud se u něho nevyskytuje hodnocení „C“ v kritériu „kvalit dodávek“. V případě, že dodavatel je při hodnocení klasifikován převahou „B“, případně „C“ v nekvalitních kritériích, je uznán „podmíněně vyhovujícím“. J s ním konzultují další postup pro odstranění důvodu tohoto hodnocení a pokud při následujících dvou hodnoceních není patrná náprava, je tento dodavatel ze „Seznamu schválených dodavatelů“ vyřazen a provedeno nové výběrové řízení. Pokud při reklamačním řízení zjistí některý z VS závažné nedostatky na straně dodavatele, okamžitě pozastaví další objednávání u něj případně J rozhodne o vyškrtnutí ze seznamu dodavatelů.

7.5.7 Nákup materiálu neovlivňujícího kvalit

Za nákup odpovídá J. Požadavky na nákup předkládají VS. Při výběru dodavatelů jsou preferovány místní firmy a zohledňuje se cena a přednostně plátci DPH.

7.5.8 Kritéria efektivity procesu nákupu

Hlavní kritéria efektivity procesu nákupu jsou:

- zajištění materiálu v potřebném množství a kvalitě za minimální ceny pro realizaci v souladu s plánem
- minimum nutných reklamací u dodavatelů

7.6 Výroba a poskytování služeb

7.6.1 Plánování realizace produktů společnosti

Vstupními podklady pro plánování realizace zakázek jsou :

- uzavřené smlouvy (příp. potvrzené objednávky), zakázkové listy, pracovní příkazy a kontakty na projektanta stavby a stavební dozor.
- prováděcí projektová dokumentace resp. dílenská dokumentace (od zákazníka nebo od externího outsourcovaného projektanta)

Tyto vstupní podklady pro zakázku jsou předávány J určenému VZ a ve spolupráci s ním je operativní poradou J s VS stanoven měsíční plán výroby celé firmy tak, aby byly využity kapacity firmy a byly dodrženy dohodnuté termíny zakázek.

7.6.2 Operativní plán výroby (týdenní)

Činnost na jednotlivých střediscích plánována VS (VZ) na základě měsíčního plánu firmy a předaných podkladů pro zakázky.

Operativní plán středisek vychází z požadovaných termínů zakázek, které jsou uvedeny buď ve smlouvě nebo příp. detailním harmonogramu, zahrnujících veškeré zakázky firmy pro dané období s rozdělením na:

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 29 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

- a) kompletní zakázky střediska (kde VS vystupuje ve funkci VZ)
- b) subzakázky střediska pro zakázky jiných středisek

Všechny zakázky jsou prováděny a řízeny dle uzavřených SOD (objednávek) jednotlivými VS.

Kontrola průběhu a plnění těchto zakázek je prováděna

- při průběžných kontrolách VS přímo na stavbě případně v dílně
- na pravidelných kontrolních dnech stavby s účastí vedení firmy a objednatele
- na operativních poradách vedení v případě potřeby

Průběh plnění tohoto zakázek zaznamenávají VZ do stavebního deníku SD, což následně slouží jako podklad pro mzdové hodnocení pracovníků.

Souhrnné hodnocení průběhu a plnění těchto zakázek je prováděno J na základě ekonomického hodnocení všech ukazatelů zakázky. Na základě těchto hodnocení jsou přijímána v případě potřeby vedením firmy případná nápravná opatření k dalšímu průběhu zakázky nebo pro zakázky budoucí.

7.7 Řízení procesu

7.7.1 Vedoucí střediska (VS)

Vedoucí střediska zodpovídá za řádné provedení všech zakázek, které jeho středisko realizuje. Zodpovídá zejména za dodržení všech stanovených pracovních postupů, dodržování legislativních předpisů a norem při práci, dodržení projektu zakázky, termínu a kvality včetně efektivnosti zakázky. Rovněž zodpovídá za organizaci práce vlastních pracovníků včetně předzásobení materiálem a plnění stanoveného harmonogramu zakázky. Zajišťuje připravenost pro práci subdodavatelů a jím řízeného střediska firmy. Pravidelně informuje J o průběhu prací a avizuje ukončení etap, umožňujících fakturaci.

VS v případě potřeby přiděluje dílčí realizaci zakázek jednotlivým mistrům a předává jim detailní pracovní příkaz např. formou zápisu ve stavebním deníku (SD), příslušnou projektovou dokumentací a zajistí proškolení pracovníků v oblasti BOZP s ohledem na podmínky dané zakázky.

7.7.2 Vedoucí zakázky (VZ)

Na základě předaných podkladů zajišťuje provedení všech prací na zakázce ve vlastním i kooperujících střediscích v souladu s předanou dokumentací k zakázce a je zodpovědný za provedení zakázky v souladu s pracovním příkazem. Na vlastním středisku přitom vykonává veškeré činnosti VS a spolu s kooperujícími VS koordinuje práce na realizaci včetně externích subdodavatelů a zodpovídá za zajištění potřebného materiálu. Připravuje podklady pro J k fakturaci, kontrolní dny a doplnění projektu.

Každý den zapisuje do Stavebního deníku průběh prací a všech důležitých skutečností na stavbě v rozsahu stanoveném Stavebním zákonem. Zapisuje rovněž dokončení jednotlivých funkčních celků. U všech subdodavatelů předává připravené staveniště a přejímá jimi dokončené práce. O této přejímce provádí zápis s uvedením údajů dle uzavřené SOD se subdodavatelem (termín, kvalita nedodělky apod).

Kooperujícím VS a externím dodavatelům předává potřebnou prováděcí dokumentaci.

7.7.3 Pracovní činnosti při montáži zařízení a dodání staveb (dle pracovních postupů pro danou činnost)

Za přípravu a realizaci stavby odpovídá VZ. Za vlastní realizaci stavby v souladu s platnými technolog. postupy a při dodržení BOZP odpovídá VZ a VS podílející se na zakázce.

VZ odpovídá za převzetí staveniště od investora (ve výjimečných případech dle pověření vedoucího střediska mistr nebo elektromontér) zabezpečení zakázky pracovníky, materiálem a dodávkami, otevírá montážní deník a též odpovídá za přezkoumání PD a podkladů ke stavbě.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 30 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Za převzetí materiálu na stavbu (vstupní kontrola) odpovídá VZ a vedoucí střediska elektro nebo jím pověřený pracovník - mistr. Vedoucí střediska nebo jím pověřený pracovník odpovídá za založení vystavení montážního listu akce po operacích a určí po kterých operacích bude prováděna mezioperační kontrola a jak bude zajištěna výstupní kontrola (příp. i dle montážních postupů investora). Za provádění mezioperační kontroly odpovídá odpovědný pracovník dle TP který denně provádí záznam do SD. VZ zajistí provedení výchozí revize, kontroluje podklady pro před. řízení, účastní se přejímky vybraných staveb, zajistí přípravu pro vyhotovení a potvrzení předávacích protokolů, předání stavby investorovi zajišťuje VZ případně jednatel. Za provádění prací ve shodě se specifikovanými parametry (shoda s projektem a požadavky investora), dodržování technologických postupů odpovídá příslušný VS resp. určený mistr (dodržování technologických postupů objednatele, dodržení PD, atd.), který též odpovídá za provedení vstupní, mezioperační kontroly a výstupní kontroly dokumentovaným způsobem. Tyto záznamy provádí vždy zápisem do SD.

V případě neshody se specifikovanými parametry zjištěné kontrolami (odchylky od postupů, od projektu, atd.) vyhotovuje mistr, VZ, VS záznamy o neshodě (viz bod 8.3 PK Řízení neshody do SD).

Záznamy z kontrol a odpovědnosti za jejich vyhotovení popisuje ustanovení kap.8 Příručky kvality - Měření a monitorování.

Stavební deník v souladu s aktuálně platnými ustanoveními Stavebního zákona slouží k zapisování chronologie postupu prací při provádění stavby, o prováděných kontrolách a zkouškách, atd. a je uložen po dobu provádění prací na stavbě. Slouží ke kontrole průběhu stavby oprávněnými osobami investora a interních kontrolních orgánů (VZ, J).

7.7.4 Pracovní činnosti při výrobě rozvaděčů

Pro výrobu rozvaděčů je podrobný postup uveden v Technologickém postupu „Výroba rozvaděčů“, který upravuje:

- Identifikaci a sledovatelnost výrobku,
- Popis standardních operací výroby,
- Kontroly a zkoušení,
- Ochranu výrobku (balení a skladování)

VZ předá výrobní dokumentaci VS, který provede rozdělení této dokumentace na jednotlivé pracovníky. Každý pracovník si poté převezme na základě kusovníku připravený materiál ze skladu. Montáž provádí pracovník podle výkresu a o provedených činnostech provádí záznamy do výrobní dokumentace barevnou tužkou (popisovačem) příslušné barvy. Po dokončení výrobku předá pracovník, který práci dokončil, rozvaděč a dokumentaci VS, který vyzve VZ k převzetí výrobku a potvrdí průvodní dokumentaci.

Při operaci Označení výrobků štítky popsané v postupu výroby rozvaděčů je výrobek vybaven tímto výrobním štítkem.

7.7.5 Kontrola

Součástí řízení realizačního procesu je i provádění kontrolních činností, které jsou prováděny především formou samokontroly provádějícím pracovníkem a následnou kontrolou mistrem a VS (VZ)..

Kontrolu provádění této samokontroly provádějí namátkou všichni nadřízení pracovníci (mistr, VZ, VS). Součástí těchto kontrol prováděných VS a M je i dohled nad dodržováním stanovených výrobních postupů daných PD a dodržování zásad BOZP při práci.

V rámcových technologických postupech, které jsou pro základní oblasti činnosti zpracovány, jsou kromě toho uvedeny základní kontrolní operace, které provádějí určené pracovníci, včetně způsobu zaznamenání jejich výsledků. Podrobně je postup provádění kontrolních činností popsán v kap. 8 PK a stanoveným způsobem jsou o nich prováděny záznamy..

Pokud kterýkoliv pracovník v rámci provádění kontroly zjistí závadu je povinen ji stanoveným způsobem označit a ihned to oznámit příslušnému odpovědnému VZ, který zajistí odstranění neshod v souladu s postupem uvedeným v kap.8 PK.

Součástí kontroly je také kontrola zákazníkem či stavebním dozorem, která u stavebních zakázek je zaznamenávána do stavebního deníku či do zápisu z konaného kontrolního dne stavby resp. podpisem předávacího protokolu.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 31 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

7.7.6 Provádění změn v průběhu zakázky

Pokud v průběhu zakázky dojde ke změně, kterou zákazník (odpovědný projektant) odsouhlasil, či ji požadoval nad rámec projektu je VZ odpovědný za její zaznamenání do stavebního deníku a do stávajícího projektu a v případě potřeby ve spolupráci s J i za její zapracování do dodatku SOD.

7.7.7 Ukončení zakázky

VZ zákazníkovi v závislosti na smluvním ustanovení předá konečnou dokumentaci, dokumenty o provedení smluvně dohodnutých a legislativou stanovených kontrol a zkoušek a další dokumenty týkající se kvality od subdodavatelů, provozní předpisy, předpisy pro údržbu a odpovědný pracovník pověřený VZ provede zaškolení pracovníků zákazníka. VZ se účastní zkušebního provozu pokud je smluvně vyžádáno. Prokázání smluvních parametrů se realizuje v rámci garančních zkoušek, kterých se taktéž zúčastňuje VZ pokud je smluvně vyžádáno.

VZ předá dílo zákazníkovi na základě předávacího protokolu o předání a převzetí díla a nastává záruční provoz díla. Předávací protokol podepisují oprávněně smluvně uvedené osoby. Pokud jsou při realizaci zakázky vystaveny předávací protokoly pro její jednotlivé části, VZ kopie těchto protokolů zakládá do složky zakázky. Po předání kompletní zakázky dá VZ pokyn J ke konečné fakturaci.

VZ provede hodnocení dodavatelů dle postupu stanoveného v odst.7 této kapitoly PK.

VZ ukončení veškerých prací na zakázce oznámí J a předá mu kompletní složku zakázky ke kontrole úplnosti.

Na základě zápisu o příjemce vystaví J konečnou fakturu.

Každá hotová zakázka, je ukončena v souladu s platnou legislativou stanovenými zkouškami a revizemi (viz odst.) a je zákazníkovi předávacím protokolem, který vyhotovuje příslušný VZ a potvrzuje svým podpisem zákazník popřípadě stavební dozor. U drobných zakázek nepodléhajících stavebnímu zákonu příp. při výrobě rozvaděčů stačí podpis zákazníka o převzetí do DL.

Každá ukončená zakázka je vyhodnocována J z hlediska

- 1/ termínového a finančního plnění (porovnává plán se skutečnými výsledky)
- 2/ kvality produktu
- 3/ rekapitulace případných neshod v průběhu zakázky (rozdělení na náhodné drobné neshody, náhodné závažné neshody a závažné opakující se neshody spolu s vyčíslením vícenáskladů)

7.7.8 Kriteria efektivity procesu výroby

Hlavní kriteria efektivity procesu výroby jsou:

- výroba v souladu s plánem výroby ve všech parametrech (množství, kvalit produktů dle požadavků zákazníků, náklady)
- minimum reklamací od zákazníků
- práce bez pracovních úrazů

7.8 Údržba strojů a zařízení pro výrobu rozvaděčů a pro montáž a dodávání staveb

Stroje a zařízení používané pro výrobu a montáž rozvaděčů a dodávání staveb jsou vedeny u VS rozvaděče v Knize pomůcek a náradí na jednotlivých evidenčních a kontrolních listech. Evidenci přístrojů a zařízení zajišťuje jednatelem pověřený pracovník. Ten odpovídá za zajišťování externí údržby a oprav zařízení a za provádění revizí všech zařízení v souladu s platnou legislativou.

7.9 Identifikace a sledovatelnost

7.9.1 Identifikace a sledovatelnost při realizaci zakázek

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 32 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Hlavním identifikátorem každé zakázky je číslo zakázky, které je uvedeno na veškeré dokumentaci k zakázce i na záznamech s ní souvisejících.

Zavedený postup záznamů o průběhu zakázek, zajišťuje zpětnou sledovatelnost v celém průběhu zakázek o použitých materiálech, dílech, provádějících pracovnících, odstraněných neshodách, provedených změnách , atd.

7.10 Majetek zákazníka

Majetkem zákazníka (MZ) se rozumí kromě výrobků dodaných zákazníkem do zakázky také PD dodaná zákazníkem, stavba a zařízení montáže převzaté od zákazníka. Za převzetí věci objednatele (pracoviště montáže) odpovídá podle smluvních ustanovení zakázky:

7.10.1 Postup při přejímání majetku zákazníka (MZ)

Podmínky pro převzetí MZ a jeho začlenění zakázky musí být zahrnuty v SOD. Za převzetí PD dodané zákazníkem, odpovídá VZ, který převezme PD buď s průvodním dopisem nebo na základě zápisu o předání PD se zákazníkem, přičemž VZ zkontroluje úplnost PD a její shodu se zadáním.

MZ, ve formě materiálu pro zakázku nebo staveniště resp. zařízení zákazníka, převezme VZ a provádí přejímku stejným způsobem jako při nákupu zboží dle odst.7 této kapitoly. O provedeném převzetí provádí zápis formou protokolu o převzetí resp. zápisu do SD. V případě zjištění neshody je o této neshodě záznam v příslušném zápisu.. Odpovědnost za nepoškození a neodcizení MZ nese VZ, který má zároveň povinnost informovat o poškození a neshodách zákazníka a dohodnout s ním způsob odstranění neshody.

Všechny MZ jsou po přijetí vyznačeny v příslušné projektové dokumentaci i na zařízení nápisem MZ a toto označení na sobě mají po celou dobu jejich zpracování do zakázky. V případě zjištění neshody jsou MZ navíc po dobu vyjasňování zjištěné neshody se zákazníkem označeny nápisem (cedulkou) REKLAMACE.

Po dobu skladování jsou MZ uloženy na vyhrazeném místě ve skladu na staveništi (v mimořádných případech i ve skladovém prostoru firmy) podle postupu v odst.7.12 této kapitoly.

7.10.2 Postup při odstraňování neshod a odchylek na MZ, při jeho zničení, poškození nebo ztrátě

Je-li neshodný MZ zjištěn při vstupní přejímce, přejímající pracovník výrobek nepřevzme a ihned informuje VZ, který podle charakteru výrobku projedná se zákazníkem možný způsob odstranění neshody. Stejný způsob platí, je-li neshoda zjištěna při montáži nebo funkčních zkouškách a je-li evidentní, že k ní nemohlo dojít vinou RT plus s.r.o.

V případě zjištění neshody výrobku dodaného zákazníkem mezioperační kontrolou nebo při manipulaci nebo montáži, bude dále postupováno dle kap.8 PK. O všech krocích však musí být prokazatelně informován zákazník, v zásadních případech musí být vyžádán jeho písemný souhlas s popsáním postupem řešení.

Ztráta výrobku dodaného zákazníkem musí být okamžitě nahlášena VZ a projednaná se zákazníkem.

O všech neshodách, ztrátách či zničení MZ a jejich vypořádání je veden VZ podle charakteru výrobku, písemný záznam v SD nebo v samostatném protokolu.

7.11 Ochrana výrobku

7.11.1 Manipulace s nakupovaným zbožím a materiálem

Nakoupený materiál a zboží, které je v originálním balení přepravuje obvykle dodavatel, v případě potřeby VZ. VZ dojedná u dodavatele takové postupy manipulace a přepravy, které zabraňují poškození nebo zhoršení stavu manipulovaného zboží.

Když přepravu zakoupeného zboží do skladu nebo přímo na stavbu zajišťuje subdodavatel nebo dopravní společnost, VZ dojedná u dodavatele takové postupy manipulace a přepravy, které zabraňují poškození nebo zhoršení stavu manipulovaného zboží.

7.11.2 Mezioperační manipulace

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 33 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Odpovědnost za mezioperační manipulace má VZ. Jedná se o manipulaci se zbožím a materiálem z operativního skladu na místo montáže a v místě montáže. VZ odpovídá že práce budou probíhat v souladu s předpisy BOZP.

Pracovníci, zajišťující manipulaci za pomoci zařízení, k jehož obsluze je ze zákona vyžadováno proškolení, musí být průběžně proškolení. Za vyslání ke školení odpovídá J, který zároveň vede záznamy.

7.11.3 Skladování

Skladování materiálu probíhá ve skladovacích prostorách firmy nebo v místě zakázky.

Při skladování na místě montáže VZ musí používat příslušné skladovací prostory nebo místnosti tak, aby zabránil poškození nebo zhoršení stavu zboží a materiálu před jeho použitím. Pokud to charakter skladovaného zboží a ochrana proti zhoršení jeho stavu vyžadují, zajišťuje a kontroluje, aby ve skladovacích prostorách bylo sucho, požadované teplo a současně zajišťuje, aby manipulace se zbožím ve skladě probíhala pod jeho dohledem.

Materiály pro ostatní typy zakázek a obchodní zboží je skladováno ve skladu v prostorách sídla firmy. Za příjem, uskladnění a výdej materiálu a zboží odpovídají jednotliví VZ.

Ti také dbají na to, aby zboží určené k reklamaci bylo uloženo ve skladu odděleně od ostatního zboží. Stejným způsobem jsou odděleně a se zvláštním označením skladovány MZ.

7.11.4 Balení

Vzhledem k charakteru dodávek firma RT plus,s.r. o. výrobky obvykle nebalí, v případě dodávek samotných rozvaděčů je dodává zabalené do folie s ochrannými papírovými rohy.

Balení rozvaděčů pro přepravu je v případě potřeby součástí výrobního postupu a tvoří poslední pracovní operaci.

7.11.5 Ochrana

Prostory pro skladování materiálu na jednotlivých zakázkách jsou řádně mechanicky zabezpečeny proti vstupu nepovolaných osob. Materiál, který je součástí rozpracované zakázky musí být podle charakteru etapy zakázky zabezpečen tak, aby nedocházelo k poškození a zcizování. Zodpovídá VZ.

7.11.6 Dodávání

Předávání běžných zakázek se provádí na místě montáže za přítomnosti zákazníka (viz odst. 7.7.7 této kapitoly).

Dodávání obchodního zboží probíhá podle dohody se zákazníkem:

1. Osobním odběrem zákazníka
2. Poštou
3. Přepravní službou

Způsob přepravy je vždy uveden na dodacím listu a faktuře.

7.11.7 Kriteria efektivity manipulace, skladování, balení a dodávání

Hlavní kriteria efektivity procesu manipulace, skladování, balení a dodávání jsou:

- manipulace, skladování, balení a dodávání bez jakéhokoli poškození materiálu a výrobků až po dodání k zákazníkovi
- nulový výskyt reklamací zákazníků na nedostatky vzniklé těmito procesy

7.12 Validace procesů

V procesu realizace zakázek se u firmy RT plus procesy vyžadující validaci nevyskytují.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 34 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

7.13 Řízení MMZ pro výrobu rozvaděčů a montáží a dodávání staveb

Společnost RT plus ze zákona o metrologii a z dalších souvisejících celostátně závazných předpisů zajišťuje:

- vedení evidence měřidel a jejich předkládání k ověření,
- zajištění jednotnosti a správnosti měřidel a měření a vytvoření metrologických předpokladů pro ochranu zdraví pracovníků, bezpečnosti práce a životního prostředí přiměřeně ke své činnosti.

Úplný výčet odpovědností a pravomocí metrologa je uveden v metrologickém řádu společnosti.

Uživatelé měřidel odpovídají zejména za:

- správné používání měřidel,
- používání měřidel pouze označených,
- používání měřidel pouze s platnou kalibrací nebo ověřením,
- vhodnost použití informativních měřidel (použití nutno konzultovat s technologem a metrologem),
- předkládání měřidel na ověření a kalibraci metrologovi,
- ochranu všech kontrolních, měřících a zkušebních prostředků proti takovým zásahům, které by poškodily jeho kalibrační stav.

Úplný výčet odpovědností a pravomocí uživatelů měřidel je uveden v Metrologickém řádu společnosti RT plus.

Postup

Podrobný postup zajištění operativního řízení měřidel uvádí Metrologický řád. Odpovědní pracovníci v oblasti ŘMMZ musí respektovat tyto pojmy:

Měřicí jednotky

Výsledky měření se uvádí v jednotkách stanovených ČSN 01 1300 - Zákonné měřicí jednotky.

Rozdělení měřidel

Z metrologického hlediska se používají v procesech společnosti RT plus měřidla těchto kategorií:

- pracovní měřidla,
- pracovní měřidla nepodléhající pravidelné kalibraci (informativní měřidla).

Jednotnost a správnost měření

Zajišťuje metrolog externími pracovišti (u jiných organizací provádějící kalibraci a mající oprávnění k této činnosti) pomocí kalibrací měřidel. Pracovní měřidla navazuje na etalony pověřených externích organizací dle Metrologického řádu.

Evidence měřidel

V RT plus je vedena evidence měřidel podle příslušnosti k procesům, PVJurčil odpovědného pracovníka, který vede evidenci na příslušných evidenčních listech:

- pracovních měřidel,
- informativních měřidel.

Evidence je popsána v Metrologickém řádu.

Označování měřidel

Každé měřidlo zařazené do systému kvality je označeno:

- evidenčním číslem,
- údajem o kalibračním stavu (ověření) - od dodavatele externí kalibrace.

Další způsoby označování:

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 35 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

- nalepení štítku (Informativní měřidlo, Zákaz používání měřidla, apod.).

Označování měřidel popisuje Metrologický řád společnosti RT plus.

Ověřování a kalibrace měřidel

Ověřování a externí kalibrace měřidel je pověřeným pracovníkem zajišťována u externích dodavatelů. Za výběr vhodných externích organizací a pracovišť pro provedení kalibrací a ověřování v souladu se zákonnými ustanoveními odpovídá manager kvality.

Výběr dodavatelů externích kalibrací a zajištění provádí metrolog.

Používání měřidel

Měřidla mohou používat jen osoby s odpovídající kvalifikací. Systém stanovené kvalifikace, jejich doplnění a periodické proškolení viz bod 4. 18 této Příručky kvality.

Dokumentace

Záznamy o ověřování a kalibraci jsou součástí dokumentace o měřidlech a jsou centrálně uloženy u pověřeného pracovníka – metrologa.

Jsou to: ověřovací listy, protokoly o kalibraci (kalibrační listy). Podle těchto záznamů provádí pověřený pracovník zápis v evidenčním listu měřidla.

7.14 Související dokumentace

Postup výroby rozváděčů,
Technologický postup montážních činností,
Předpis pro obsluhu zkušebních zařízení,
Kniha pomůcek a nářadí
Metrologický řád
Zákon o metrologii v aktuálně platném znění
Evidenční listy měřidel

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 36 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

7.15 Přílohy

Příloha 7-1 Seznam schválených dodavatelů s hodnocením (vzor)

	Seznam schválených dodavatelů firmy RT plus, s.r.o.	
--	--	--

Hodnocení za:	Rok 2008	Platí pro:	Rok 2008
----------------------	-----------------	-------------------	-----------------

P.č.	Dodavatel	Včasnost	Cena	Kvalita	Celkově	Pozn.
1.	xxxx	A	A	A		
2.		A	A	A		
3.		B	A	B		
4.		A	A	A		
5.		A	A	A		
6.		A	A	A		
7.		A	A	A		
8.		A	A	A		
9.	yyyyyy	A	A	A		
10.		A	A	A		
11.		A	A	A		
12.		A	A	A		
13.		A	A	A		
14.		A	A	B		
15.		A	A	A		
16.		A	A	B		
17.		A	A	A		
18.		B	A	A		
19.		B	A	B		
20.		A	A	A		

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 37 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

8 Měření, analýza, zlepšování

8.1 Plánování

Plánování monitorování procesu dodávání staveb sestává v promítnutí kontrol a ověřování do plánu zakázky. Plánování monitorování procesu výroby rozváděčů spočívá v promítnutí kontrol a ověřování do technologického postupu zakázky.

Během realizace staveb a výroby rozváděčů jsou prováděny kontroly dle příslušného technologického postupu a prováděny o nich záznamy odpovědným pracovníkem stanoveným způsobem

8.2 Měření a monitorování

Společnost v rámci plánování a řízení procesů zajišťujících vytváření produktů společnosti v souladu s požadavky zákazníka a platnou legislativou, která se k těmto produktům vztahuje (viz kap 2. a 7 PK), plánuje a má zavedeny potřebné procesy nezbytné pro monitorování, měření, analýzu a zlepšování k:

- prokázání shody produktu
- zajištění shody SMK
- stálému zlepšování SMK

Tyto procesy zahrnují vždy přesné určení rozsahu a způsobu použití vhodných metod včetně statistických, které jsou součástí metodik pro rozbor obchodní činnosti firmy.

8.2.1 Spokojenost zákazníka

Základní procesy ovlivňující spokojenost zákazníka i jeho měnící se požadavky jsou monitorovány a soustavně analyzovány. V případě nutnosti jsou ihned zahrnuty do smluv o dílo nebo do dodatků smluv o dílo.

Souhrnně jsou pak projednávány při přezkoumání systému managementu vedením (odst. 5 PK).

S ohledem na zakázkový charakter činnosti firmy RT plus s. r.o. spokojenost konkrétního zákazníka zjišťována jak v průběhu zakázky na tzv. kontrolních dnech se záznamem v zápise do SD a potom při předávání zakázky, kdy zákazník je požádán o vyjádření spokojenosti do předávacího protokolu. U významných zákazníků (investorů) s větším rozsahem zakázek jsou vyžádána rozsáhlejší písemná stanoviska k předávacímu protokolu pro použití jako reference do výběrových řízení. Dalším prvkem vyjádření spokojenosti, které je u zakázek sledováno je neuplatnění reklamaci k zakázce. Vedení společnosti sleduje také výzvy k účasti ve výběrových řízeních, opakované zadávání zakázek od zákazníků a u optávek nových zákazníků se dotazem zjišťují případná doporučení na naši firmu.

U rozhodujících zákazníků (s pravidelně se opakujícími zakázkami) jednatelé pravidelně telefonicky nebo při osobních setkáních po ukončení zakázky u vedení zákazníka zjišťují jeho spokojenost s proběhlou zakázkou a informují se o dalších perspektivách spolupráce.

Reklamáce, stížnosti a případné negativní vyjádření zákazníka eviduje PV a na základě jejich analýzy navrhuje potřebná nápravná resp. preventivní opatření.

8.2.2 Interní audity

Smyslem interních auditů (IA) je přezkoumání integrovaného systému managementu, pokud jde o efektivitu, údržbu a dodržování stanovených požadavků. Interní audity představují pravidelnou kontrolu všech oblastí SMK, co se týče stanovené politiky a z ní odvozených cílů a skutečného zavedení v provozu. V rámci interních auditů se přezkoumávají výsledky předchozích auditů. Plán auditu je založen i na výsledcích předešlých auditů.

Výsledkem interních auditů je stanovení přiměřeného nápravného či preventivního opatření a je monitorována jeho rychlá realizace nebo jsou korigovány požadavky v případě, že se ukáže být nevhodné. To přispívá k dosažení kvality a stálého zlepšování efektivitu systému managementu. Tím je SMK neustále přizpůsobován novým interním a externím požadavkům, protože v jejich rámci je nejméně jednou ročně při interní prověrce postupů uvedených v kap.4 PK pravidelně vyhodnocována shoda aktuální dokumentace SMK s měnícími se legislativními a jinými požadavky.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 38 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

8.2.2.1 Výběr, školení a kvalifikace auditorů a vedoucích auditorů

Auditory a vedoucí auditů vybírá a jmenuje do této funkce J ve spolupráci s PV ze zkušených pracovníků společnosti, kteří mají minimálně 3 letou praxi, absolvují pravidelná interní školení. Jejich účast na prověrkách řídí a eviduje PV především z hlediska jejich nezávislosti na prověřovaných procesech. Tito auditoři jsou proškoleni kvalifikovanou externí organizací, od které mají vystaveno Osvědčení o kvalifikaci interního auditora resp. vedoucího interního auditora.

8.2.2.2 Plánování interních auditů

Za vypracování „Ročního plánu interních auditů managementu“ (dále jen „plán“) je odpovědný PV (viz příl.1).

Plán schvaluje J. Roční plán zahrnuje všechny kapitoly platné příručky managementu, příslušné organizační směrnice, problematiku činností firmy apod. a jejich četnost stanovuje i na základě důležitosti jednotlivých procesů pro realizaci produktů společnosti. Tým auditorů musí zahrnovat interní auditory, kteří nezodpovídají za auditovaný proces. Plán IA obsahuje pro každý prověřovaný útvar termín auditu. Pravidelné auditu se provádějí nejméně jednou za rok a musí zahrnovat prověrku procesů.

Plán IA je zasílán PV interním sdělením všem vedoucím prověřovaných útvarů.

8.2.2.3 Neplánované auditu

Tyto auditu nařizuje PV v případě výskytu závažných kvalitních, problémů nebo závad ve funkci systému. Neplánovaný audit má přednost před auditem plánovanou, přičemž představitel vedení může po jejím vykonání upravit roční plán IA.

8.2.2.4 Auditoři

Auditoři provádějící IA v příslušné oblasti SMK musí být na této oblasti funkčně nezávislí, proto je PV vybírá z oblastí jiných.

Všichni auditoři provádějící IA musí být proškoleni o pravidlech provádění interních auditů. Za jejich výběr a proškolení odpovídá PV. O školení auditorů vede PV písemné záznamy.

PV jmenuje vedoucího auditora pro každý plánovaný audit. Vedoucí auditor organizuje přípravu na prověrku a průběh auditu.

8.2.2.5 Příprava IA

V případě potřeby (obvykle nálezy z minulých IA, kritická místa apod.) vedoucí auditor připraví dotazníky (příl. č.3), které obsahují podstatné otázky ke zjištění současného stavu SMK v prověřované oblasti a současně slouží jako zkušební program a k pozdějšímu využití při sestavování protokolu o prověrce (příl. č. 2 této kapitoly).

Auditoři prostudují systémovou dokumentaci, vztahující se k prověřované oblasti SMK a protokoly dřívějších interních auditů dané oblasti.

8.2.2.6 Průběh IA

O provedení IA v příslušné oblasti SMK musí být pracovník odpovědný za tuto oblast seznámen nejméně jeden týden dopředu. Odpovědný pracovník musí být v den provádění auditu auditorům k dispozici.

Během auditu postupují auditoři podle příslušné dokumentace SMK resp. podle „Dotazníku pro interní audit kvality“ tak, že prověřují shodu skutečností zjištěných na základě kontroly dokumentace nebo na základě dotazů na pracovníky příslušné oblasti s dokumentovanými požadavky SMK. Zjištěné skutečnosti zaznamenávají do „Protokolu interního auditu“.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 39 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Pokud ze skutečností zjištěných v průběhu auditu vyplynou další otázky, uvedou je auditoři do „Protokolu interního auditu“ .

Zjištěné neshody zaznamenávají do „Protokolu interního auditu“ a ihned je projednají s přítomným odpovědným pracovníkem.

Součástí interního auditu je také hodnocení souladu s právními a jinými požadavky. Auditor provede zhodnocení, jak jsou na jednotlivých pracovištích předpisy uplatňovány, pochopeny a dodržovány. Použije k tomu seznam relevantních legislativních požadavků. Hodnocení souladu také provádí PV v rámci aktualizace tohoto seznamu. Pokud je změna předpisu relevantní, okamžitě zajistí její přenos do dokumentace a vysvětlení na jednotlivých pracovištích, včetně zajištění její funkčnosti.

8.2.2.7 Vyhodnocení IA

Po ukončení interní auditu vystaví vedoucí auditor „Protokol o provedení interního auditu“, který obsahuje zjištěné skutečnosti včetně zjištěných neshod a včetně podpisu pracovníka odpovědného za prověřovanou oblast. V protokolu musí být samostatně uvedeno zjištění souladu prověřované oblasti (procesu) s platnou legislativou. Dále vystaví ZNP k jednotlivým případům zjištěných neshod, pokud se nejedná o drobné nedostatky odstraněné v průběhu interní auditu.

Vedoucí auditor předá „Protokol o provedení interního auditu“ a všechny vystavené ZNP PV.

PV na základě vystavených ZNP zahájí provádění nápravných a preventivních opatření v dané oblasti SMK podle pokynů v odst.11 a 12 této kapitoly.

O výsledcích interních auditů podávají zprávu PV na nejbližší poradě vedení spolu se zprávou o zahájených a probíhajících ZNP.

Pro ověření účinnosti přijatých nápravných opatření v celé prověřované oblasti může PV stanovit následný neplánovaný audit.

8.2.3 Monitorování a měření procesů

Pro monitorování a měření procesů je ve společnosti RT plus spol. s r.o.použita celá řada metod.

Pro měření procesů souvisejících se zakázkou je s ohledem na zakázkový charakter výroby firmy pro monitorování procesu použita v průběhu zakázky průběžná kontrola plnění věcných, finančních a termínových úkolů stanovených v SoD příp. harmonogramu výstavby, které si provádí jednotliví VS samostatně i společně v rámci operativních porad vedení a na základě kontrolních dnů se zákazníkem se zápisy do SD. Po ukončení zakázky, které je dokumentováno zápisem o předání a převzetí stavby (produktu) potvrzeným zákazníkem, provádí J na základě účetních uzávěrek za jednotlivá kalendářní období souhrnné vyhodnocení zakázek z hlediska ekonomické efektivnosti vůči cenám stanoveným ve smlouvách.

U procesů ostatních a to jak dotýkajících se přímo zákazníka (odst. 7.1. a 7.2. PK), tak interních v rámci SMK (ostatní kapitoly PK) jsou tyto procesy monitorovány dvojím způsobem. Jednak průběžně přes plnění stanovených termínů i věcných kritérií pro provedení jednotlivých činností těchto procesů z úrovně pracovníků odpovědných (především VS, J), za jednotlivé procesy a následně vrcholovým vedením (J) v rámci porad vedení. Druhým způsobem je prověřování plnění pomocí interních auditů (viz odst.6 této kapitoly PK), které jsou prováděny i jako neplánované při zjištění každé závažné poruchy SMK.

Kriteria hodnocení efektivnosti jednotlivých hlavních i pomocných procesů tvořících systém managementu firmy (viz kap. 2 PK) jsou uvedena na závěr každého procesu v kap. 7 PK.

Základní vyhodnocované údaje jsou uvedeny v následující tabulce

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 40 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Tabulka monitorování a měření procesů:

Proces	Údaj	Způsob hodnocení	Kdo hodnotí
Marketing a obchodní činnost	Počet nabídek – celkem, úspěšných	Procentní porovnání počtu podaných a úspěšných nabídek	jednatelé
Realizace zakázky Řízení neshodného produktu Opatření k nápravě a preventivní opatření	Sledování počtu uplatněných reklamačních vad od zákazníka	Meziroční porovnání počtu reklamací	PV
Infrastruktura	Finanční prostředky vynaložené na pořízení	Meziroční finanční porovnání nákladů	jednatelé
Rozvoj lidských zdrojů a výcvik	Druh a množství provedených školení, zkoušek	Ověření zda pracovníci firmy absolvovali požadované školení	jednatelé
Řízení dokumentů a záznamů	Prověření používání záznamů dle SMK	Vhodnost použití předepsaných dokumentů	Při provádění auditů SMK
Interní audity	Počet neshod zjištěných při auditech	Meziroční porovnání	PV
Hodnocení subdodavatelů	Vyhodnocení jednotlivých kritérií hodnocení, vč. celkového hodnocení	Po skončení dodávky	VS

8.2.4 Měření a monitorování výrobku/služby

Společnost RT plus má vytvořeny a udržuje dokumentované postupy pro kontroly, aby se ověřilo a prokázalo, že jsou specifikované požadavky na dodání staveb a výrobu rozváděčů splněny.

Záznamy z kontrol jsou hlavními záznamy o kvalitě deklarujícími shodu produktu se specifikovanými požadavky.

8.2.4.1 Vstupní kontrola

Při vstupní kontrole je účelem zjištění, zda nakupované vstupující výrobky, materiály a služby (včetně technické dokumentace) mají shodné kvalitativní a kvantitativní parametry se stanovenými požadavky. Vstupní kontrola probíhá vždy před použitím nakupovaných výrobků, materiálů a služeb v dané zakázce a jejich zařazením do interních procesů firmy, jak je uvedeno v kap.7 PK

Vstupní kontrolu nakupovaného materiálu, zboží a služeb provádí VS nebo jím stanovený pracovník (viz kap.7 PK). Ten nakoupený materiál, zboží a služby přejímá a přitom kontroluje, zdali odpovídá počet kusů, vnější nepoškození a porovnává zda je dodané zboží ve shodě s příslušnou dokumentací dodávky a objednávky. Je-li zboží ve shodě, uvolní jej k použití. Podpisem na dodacím listě potvrzuje provedení vstupní kontroly.

V případě, že je zjištěna na zboží neshoda, postupuje podle odst. .

Přejímku místa montáže (stavby) provádí VS se zákazníkem. Kontroluje, zda zákazník splnil podmínky sjednané a uvedené v SOD. O výsledku přejímky provede se zákazníkem zápis do SD nebo ZL .

VS musí zajistit, aby se dodávaný výrobek či materiál nepoužil či nezpracoval, dokud nebyl zkontrolován nebo nebyla jinak ověřena jeho shoda se stanovenými požadavky. Do té doby je materiál uložen odděleně od materiálu uvolněného pro zakázku.

S ohledem na charakter činnosti firmy nepřichází v úvahu, aby byl dodávaný výrobek z naléhavých výrobních důvodů uvolněn bez vstupní kontroly.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 41 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

8.2.4.2 Mezioperační kontrola

Při mezioperační kontrole je účelem zjištění, zda jsou prováděné práce ve shodě s dokumentovanými postupy a zajistit shodu produktu se stanovenými požadavky, případně identifikovat neshodu.

Kontrola pracovníkem

Samokontrolu zajišťuje pracovník provádějící příslušnou pracovní operaci v souladu s technologickým postupem a prováděcí dokumentací.

O provedené samokontrolu se provádí záznam pouze pokud je stanoven v technologickém postupu.

V případě zjištění neshody ji oznámí VS resp. mistrovi a ten postupuje v souladu s odst.8.3.6 PK.

Kontrola VS resp. mistrem

Další stupeň mezioperační kontroly zjišťuje shodu produktu v jednotlivých etapách s PD; provádí ji VS resp.mistr.

Provedené kontroly a případné zjištěné neshody zapisují tito pracovníci do SD nebo ZL. Neshody uvedené ve SD jsou odstraňovány v souladu s odst. této kapitoly.

Po odstranění neshody (oprava, výměna apod.) provede VS kontrolu, zda byla neshoda odstraněna.

8.2.4.3 Výstupní kontrola

Cílem výstupní kontroly je kontrola, zda ukončené dílo odpovídá požadavkům:

- vyjádřených v projektu
- všech technických parametrů kladených na dílo technickou zprávou a případným požadavkům příslušných norem
- na plnou funkčnost, spolehlivost a bezpečnost provozu

Rozsah a postup výstupní kontroly stanoví VS na základě ustanovení příslušné SOD resp. po dohodě se zákazníkem a příslušného technologického postupu a souvisejících technických norem a legislativních požadavků..

Provedení výstupní kontroly by měl být účasten odpovědný pracovník zákazníka. O výsledku výstupní kontroly provede VS záznam dohodnutým způsobem do SD nebo ZL (nebo do stanoveného protokolu) a nechá je potvrdit příp. zástupcem zákazníka (viz 8.4).

Předpokladem ukončení výstupní kontroly je i prověření provedení všech předchozích kontrol a odstranění všech neshod.

8.2.4.4 Kontrola při předání díla

Stupněm navazujícím na výstupní kontrolu je kontrola při předání díla zákazníkovi, kterou provádí VS dle požadavků zákazníka vyjádřených v SOD resp. navazující dokumentaci.

Výsledky kontroly jsou zapsány v zápise o převímce, kde kontrolu ze strany dodavatele potvrzuje VS a odběratel.

Podepsaný zápis o převímce archivuje PV.

8.3 Řízení neshodného výrobku

K zamezení předání produktu neodpovídajícího stanoveným požadavkům zákazníkovi nebo zabránění jejího nezamyšlenému použití, je stanoven podrobný postup, který zahrnuje identifikaci neshody, odpovědné pracovníky k určení způsobu odstranění neshody a její následné kontrole po opravě. Ke všem těmto činnostem je stanoven způsob záznamů o jejich provedení.

8.3.1 Neshoda při vstupní kontrole

V případě, že převírající pracovník při osobním nákupu kontrolou zjistí, že nakupovaný materiál není ve shodě s požadovanými parametry a jedná se o nákup materiálu přímo u prodejce, vadný materiál ihned na místě reklamuje a zajistí formou výměny takový, který je ve shodě s požadovanými parametry.

V případě, že materiál je dodáván do společnosti RT plus přímou dodávkou na stavbu nebo do dílny a určený pracovník provádějící převímku na stavbě resp. VS jej posoudí jako neshodný s požadovanými parametry, označí neshodu na obalu resp. na materiálu a zaznamená to dodacího listu a objednávací VS v rámci reklamačního řízení dohodne s dodavatelem jeho výměnu za shodné zboží. Dokladem je zápis v dodacím listu nebo reklamační dopis příp. u zboží dodaného zákazníkem zápis v SD. Postup reklamačního řízení při nákupu je uveden v Kap.7 PK.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 42 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Současně VS resp. předák na stavbě neshodný výrobek označí, oddělí a zajistí, aby do doby vyřešení neshody nemohl být použit jiným pracovníkem při realizaci stavby resp. při dílenské výrobě.

V případě neshody dodávky služeb pracovník odpovědný za její nákup (obvykle VS) tuto dodávku nepřevzme, zajistí okamžitou nápravu neshody u dodavatele a zajistí aby náprava byla zajištěna na náklady dodavatele. Záznam o neshodě udělá do SD nebo do zápisu o předání a převzetí díla.

Po odstranění neshody provede odpovědný pracovník opakovanou přijímací kontrolu v plném rozsahu.

8.3.2 Postup řízení neshodného výrobku, zjištěného při kontrole projektů a technické dokumentace

V případě, že J nebo VS při předběžné kontrole projektu ve fázi posouzení smlouvy nebo v průběhu realizace zakázky zjistí neshodu dokumentace s požadavkem zákazníka, provede o tomto písemný záznam do dokumentace popř. samostatný záznam a informuje o neshodě investora. Společně projednají odstranění zjištěné neshody s dodavatelem projektu. O návrhu řešení neshody sepiší zápis, ve kterém dohodnou podmínky úpravy projektu tak, aby byl ve shodě s požadavkem investora. Po provedené úpravě zkontroluje úplnost opravené dokumentace a zajistí další postup prací podle opravené dokumentace. V případě potřeby projednají se zákazníkem i úpravu původní smlouvy a uzavřou s ním dodatek zohledňující změny.

8.3.3 Postup řízení neshodného výrobku zjištěného při kontrole přejímané stavby, zařízení nebo zařízení staveniště

Jestliže VS s investorem při této kontrole zjistí, že nebyly splněny podmínky sjednané v SoD, provedou o neshodě zápis, ve kterém se sjednají podmínky odstranění závad tak, aby předávané objekty byly ve shodě s podmínkami uvedenými v uzavřené SoD.

Po odstranění závad provede VS opětovně kontrolu objektu a záznamem ve SD uvolní objekt k dalšímu postupu zakázky.

8.3.4 Neshoda při mezioperační, výstupní kontrole

a) V případě, že VS (mistr, vedoucí výstavby) zjistí, že dílo zpracované našimi pracovníky není ve shodě s PD, provede o neshodě zápis do výrobní dokumentace nebo na rubovou stranu ZL a stanoví způsob provedení opravy tak, aby předávané dílo po opravě bylo ve shodě s PD.

Po provedených opravách a následné kontrole pracovník, který neshodu zjistil uvolní dílo k dalšímu postupu. O uvolnění provede záznam do SD.

b) V případě, že VS zjistí, že dílo předávané subdodavatelem není ve shodě se zadáním, provede o tom se subdodavatelem zápis do SD, ve kterém stanoví podmínky uvedení předávaného díla do souladu se zadáním.

Po provedených opravách a opakované kontrole VS uvolní dílo k dalšímu postupu. O uvolnění provede záznam do SD.

8.3.5 Postup řízení neshody, zjištěné při přejímce zákazníkem

Kontroly při přejímce zákazníkem se účastní VS a probíhá až po provedení výstupní kontroly z předchozího odstavce. Zjištěné neshody jsou zákazníkem zaznamenány do zápisu o předání a převzetí stavby (produktu) resp. do SD.

Po odstranění neshod je provedena opakovaná kontrola zákazníkem v rozsahu odpovídajícím charakteru neshody. O provedené opravě a následné kontrole se provede následný zápis o odstranění vad a nedodělků jako potvrzení o odstranění zaznamenaných neshod (nedostatků).

Závady, které nastanou po předání díla investorovi, jsou řešeny smlouvou o podmínkách záručního servisu. Postup pro řízení neshody ve středisku telekomunikace, elektro a ve středisku rozváděče.

8.3.6 Způsob vypořádání neshodného výrobku

Ve všech případech, kdy lze provést opravu v rozsahu původní dokumentace je provedena oprava. Za její provedení zodpovídá VZ.

V případě, že nelze zajistit opravu v souladu s původní dokumentací, dohodne příslušný VZ po projednání s projektantem, popř. i se zákazníkem způsob opravy.

V případě nutnosti zajistí VZ fyzickou likvidaci neshodného výrobku jako odpadu a jeho náhradu tak, aby bylo zajištěno požadované plnění. Pokud jde o materiál dodaný zákazníkem postupuje v souladu s kap. 7 PK.

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 43 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

Stejným způsobem je řešeno vypořádání neshody u výrobků z výroby elektro. Za její vypořádání odpovídá VS .

8.3.7 Stížnosti (reklamáce) na provedení stavebně montážních prací po předání stavby nebo po předání rozváděče

S ohledem na charakter dodávaných produktů reklamační řízení je zaměřené na reklamace kvalitativní v záruční lhůtě, jejíž trvání je uvedeno ve smlouvě.

Reklamací uplatňuje zákazník písemnou formou. Pokud uplatňuje reklamací telefonicky, je požádán o specifikaci písemnou formou a zaslání faxem, nebo poštou.

Oprávněnost reklamáce posuzuje osobní prohlídkou příslušný VZ v případě potřeby s PV a J. Ten rozhodne o uznání nebo neuznání reklamáce a způsob odstranění projednají se zákazníkem. O jednání se zákazníkem a jeho výsledku se pořizuje písemný zápis, který v případě uznání reklamáce slouží příslušnému VZ jako podklad pro provedení reklamační opravy. Po ukončení prací při uznané reklamaci opravený produkt předává VZ zákazníkovi formou Zápisu o odstranění vad. Veškeré doklady o reklamaci jsou založeny k zakázce a jejich kopie dostává PV k analýze s ohledem na nutnost provedení nápravných nebo preventivních opatření dle pokynů v odst. 9 této kapitoly PK.

8.4 Analýza údajů

Tam, kde je to s ohledem na charakter produktu společnosti možné a jsou v rámci procesů tvořících SMK ve společnosti RTL plus s. r. o. shromažďována objektivní data (především týkající se obrátu, nákladů, analýzy jednotlivých zakázek, apod.), jsou tato data vedením firmy analyzována, s cílem hledání způsobů zvyšování efektivity činnosti celé firmy.

Při této analýze mohou být využity jednoduché statistické metody (histogramy četnosti, Paretova analýza, grafy aj.) dle ČSN EN ISO 9004-4. Obdobně využívá tyto metody PV k analýze neshod, reklamací a stížností zákazníků apod a všech dalších parametrů, umožňujících hodnocení efektivity SMK.

8.5 Zlepšování

8.5.1 Plánování neustálého zlepšování

Vedení společnosti pomocí nástrojů uvedených v této příručce kvality stanovením vhodné politiky kvality, náročných ale splnitelných cílů, projednáváním výsledků interních auditů, analýzou dat o zakázkách a efektivitě všech procesů, přijímáním vhodných nápravných a preventivních opatření a přezkoumáváním účinnosti SMK usiluje o trvalé zlepšování efektivnosti systému kvality, které musí zajistit konkurenceschopnost společnosti na trhu.

8.6 Opatření k nápravě a preventivní opatření

8.6.1 Zdroje pro opatření k nápravě

Mezi hlavní zdroje pro nápravná opatření patří:

a) *Závažný nebo opakující se nedostatek zjištěný při:*

- interní prověřce kvality
- externí prověřce kvality
- měsíční analýze reklamací zákazníků

b) Zvýšení nákladů na kvalit

c) Hodnocení účinnosti systému vrcholovým vedením

d) Hodnocení stížností zákazníků

	Příručka kvality	Datum vydání : 30.11.2009
	Výroba a montáž elektrických a telekomunikačních zařízení	Strana 44 z 44stran Účinnost od: 01.12.2009

e) *Náměty k nápravným opatřením od všech pracovníků*

Všechny tyto poznatky zpracují příslušní odpovědní pracovníci do příslušného formuláře (viz OS 8-2), který předloží k dalšímu řízení PV.

8.6.2 Postup realizace opatření k nápravě

Všechny posouzené návrhy na opatření k nápravě předkládá představitel vedení pro kvalitu dle potřeby ŘS ke schválení.

Schválená opatření k nápravě se ukládá formou úkolu, který:

- má své číslo (evidenci vede PV)
- má jednoznačný popis zjištěné neshody, ze kterého musí být jasné, čeho má být dosaženo
- má určeno odpovědného řešitele
- má určen termín splnění

Odpovědný řešitel stanoví pravděpodobnou příčinu a návrh opatření k nápravě a ověří zda toto nápravné opatření je účinné. Způsob ověření a jeho výsledky uvede do formuláře ZNP, který předloží představiteli vedení pro kvalitu.

Představitel vedení pro kvalitu vede evidenci ukončených nápravných opatření a provádí jejich kontrolu a schválení.

Po schválení opatření k nápravě PV se ověřené postupy v případě potřeby promítají formou změnového řízení do příslušné dokumentace (OS, technologické postupy apod.).

Podrobný postup pro stanovení příčin zjištěných neshod, návrh a zavedení opatření k nápravě a vyhodnocení jeho účinnosti popsany v odst. 11 této kapitoly je uveden v OS 8-2 „Opatření k nápravě a preventivní opatření“.

8.6.3 Preventivní opatření

Preventivní opatření obdobně jako opatření k nápravě začíná odhalením potenciálního nedostatku, pokračuje návrhem opatření na jeho odstranění resp. zamezení jeho možného výskytu včetně stanovení termínu zavedení a odpovědnosti.

Následuje návrh opatření, ověření jeho účinnosti a po kladném vyhodnocení případná změna v dokumentaci nebo v postupech systému kvality. Postup jeho provádění je stejný jako u nápravných opatření z předchozího odstavce a řídí se postupem uvedeným v OS 8-2.

Zdroje pro návrh těchto opatření jsou obdobná jako u opatření k nápravě, pouze místo již vyskytlého nedostatku se uvažují potenciálně možné nedostatky.

8.6.4 Související dokumenty

Ostatní kapitoly této PK

Schválil: ing. Karel Rezek – jednatel společnosti

