

Chotěbořské strojírny, a.s., se sídlem Herrmannova 520, Chotěboř

Příručka kvality

Vydání č.:4



CHOTĚBOŘSKÉ STROJÍRNY

PŘÍRUČKA KVALITY

Vyřizuje:

Blanka **Stehnová**

Schválil:

Ing. Flejberk Pavel
ředitel a. s.

Účinnost od:

01. 10. 2017

Úvod

1. Účel dokumentu

Účelem Příručky kvality je stručně a přehledně dokumentovat vybudovaný systém kvality ve společnosti Chotěbořské strojírna, a.s. Příručka kvality je základním pilířem systému kvality. Na tento dokument navazují jednotlivé směrnice.

2. Schválení dokumentu

Pravomoc pro schválení prvního vydání a všech dalších nových vydání této příručky má ředitel společnosti a jmenovaný zástupce pro kvalitu. Schválení příručky je potvrzeno podpisem schvalující osoby, ředitele a.s., na titulní straně.

3. Změny dokumentu

Změny se provádějí zásadně výměnou příslušných stran dokumentu. Změny provedené v dokumentu se zaznamenávají na změnový list. Změnu schvaluje ředitel společnosti svým podpisem připojeným k anotaci změny na změnovém listě. **Poslední změna dokumentu uložená na počítačové síti je zvýrazněna růžovou barvou.** Celý dokument musí být znovu vydán po provedení 10-ti změn.

ZMĚNOVÝ LIST:

Č. změny	Datum	Dotčené strany	podpis
1	23.11.2017	Vyjmuta směr.S 9/10 a S 10/10 – nahrazují Pracovní instrukce	
2	07.12.2017	8.2 Zrušena směrnice S 13/10 Výr.dodané odběratelem, dopl.příl č.3	
3	02.01.2018	8.5 Doplněno: S 33/15 Řízení změn (LP), 6.1. Krizový plán S 35-18	
4.	31.01.2018	6.1.,6.3,8.3., 10.2.doplněn Eskal.proces S 37/18, „Rada kvality“ nahrazeno „Vrcholové vedení“, „Zápis z RK“ nahrazen „Přezkoumání vedením“	
5.	1.6.2018	7.1 směrnice GDPR O 01/18, S 38/18 Pokyny pro 5S ,změna jména Štěpánková na Stehnová	
6.	1.4.2019	5.1 Doplněna směrnice S 39/19 Principy a pravidla etického jednání, 8.3,8.4 a 8.5 O 01/19 Návrh a vývoj nového výrobku (VaV)	
7.	1.7.2019	5.1 Doplněna směrnice S 40/19 Společenská odpovědnost	
8.	13.9.2019	Změna firemního loga, 10.2 doplněna směrnice S 41/19 Řízení problému, 7.1 hlášení spol. D-TEST	
9.	11.5.2020	6. a 8.2 dopl.směr. S 42/19 Analýza rizik – HACCP, aktual.příl.č.2 Prov. směrnice	
10.	1.9.2020	6.3, 8.2, 9.1 a 10.2 doplněna směrnice S 43/20 Audit, S 44/20 Hodnocení dodavatelů	

Obsah:

Úvod

1. Účel dokumentu
2. Schválení dokumentu
3. Změny dokumentu
4. Změnový list

01. Obecně

02. Normy systému managementu kvality

03. Procesní přístup

1. Předmět normy

2. Citované dokumenty

3. Termíny a definice

4. Kontext organizace

- 4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu
- 4.2. Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran
- 4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality
- 4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

5. Vedení

- 5.1 Vedení a závazek
- 5.2 Politika kvality
- 5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci CHS, a.s.

6. Plánování

- 6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí
- 6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení
- 6.3 Plánování změn

7. Podpora

- 7.1 Zdroje
- 7.2 Kompetence
- 7.3 Povědomí
- 7.4 Komunikace
- 7.5 Dokumentované informace
 - 7.5.1 Obecně
 - 7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací
 - 7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

8. Provoz

- 8.1 Plánování a řízení provozu
- 8.2 Požadavky na produkty a služby
- 8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb
- 8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb
- 8.5 Výroba a poskytování služeb
- 8.6 Uvolňování produktů a služeb
- 8.7 Řízení neshodných výstupů

9. Hodnocení výkonnosti

- 9.1. Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování
- 9.2 Interní audit
- 9.3 Přezkoumání systému managementu

10. Zlepšování

- 10.1. Obecně
- 10.2 Neshoda a nápravné opatření
- 10.3 Neustálé zlepšování

11. Rozdělovník

- Příloha č. 1 [Identifikace procesů](#)
- Příloha č. 2 [Seznam směrnic](#)
- Příloha č. 3 [Postup pro zpracování vyhodnocení rizik](#)

0.1. Obecně

Chotěbořské strojírný, a. s. je akciová společnost založená v r.1992 s názvem Chotěbořské strojírný služby, a.s. (vyčleněním části majetku státního podniku Chotěbořské strojírný). V říjnu r. 2015 došlo k přejmenování na Chotěbořské strojírný, a.s. Činnost společnosti je rozdělena do tří základních oborů:

energetika (výroba a distribuce energií)

strojírenství (výroba nástrojů a forem)

lisovna plastů

Podnikatelské aktivity v oboru strojírenství jsou orientovány především na výrobu nástrojů, forem, trnů, speciálních výrobních pomůcek a přípravků, měřidel a výrobu jednoúčelových strojů.

V září 1998 získala naše společnost certifikát na systém kvality (norma ČSN EN ISO 9001).

Zavedení a udržování systému managementu kvality je považováno managementem naší organizace za strategické rozhodnutí. Realizací systému managementu kvality přizpůsobujeme kontext organizace s ohledem na možná rizika, potřebám a očekáváním zákazníků a dalších zainteresovaných stran, včetně zaměstnanců naší a.s.

Systém kvality je vybudován v souladu s normou ISO 9001 v platném znění a jeho zásady jsou zakotveny v Příručce kvality a navazující dokumentaci, která popisuje zásady vytváření, dokumentování, uplatňování, udržování a trvalé zlepšování systému řízení kvality.

Příručka kvality je dokument veřejný, který je přístupný všem zaměstnancům společnosti, zákazníkům a dalším zainteresovaným stranám. Dokument prezentuje politiku kvality a zároveň deklaruje schopnost společnosti dostát závazkům a spolehlivostí dodávek zabezpečit spokojenost zákazníka.

0.2. Normy systému managementu kvality

ČSN EN ISO 9001 Systémy managementu kvality – požadavky

ČSN EN ISO 9000 Základní principy a slovník

v aktuálním znění

0.3. Procesní přístup

Systém managementu kvality je propracován ve všech etapách procesu (viz. Seznam procesů vede QMS) – od provádění analýz vedením, prvních obchodních kontaktů, až po předání finálních produktů zákazníkovi včetně následného servisu.

Vrcholným dokumentem popisujícím realizovaný systém kvality ve společnosti je Příručka kvality.

Systém jednoznačně stanovuje a řídí veškerou činnost procesně, což znamená, že je ve směrnících systému popsána návaznost jednotlivých procesů. Při tvorbě systému jsme se zaměřili na pochopení požadavků zákazníků a ostatních zainteresovaných stran a na jejich následné splnění a na neustálý proces zlepšování na základě objektivního měření.

1. Předmět

V systému kvality jsou zohledněny veškeré požadavky pro zvyšování spokojenosti zákazníka. Proto se zaměřujeme na efektivní aplikování systému, popsání jednotlivých procesů, na jeho neustálé zlepšování a následné ověřování o shodě s požadavky zákazníka, směrnici systému kvality a požadavky zákonů a předpisů.

2. Citované dokumenty

Přehled veškeré platné dokumentace citované v této příručce kvality je součástí směrnice O 13/95

3. Termíny a definice

V tomto dokumentu jsou užívány termíny a definice uvedené v ČSN EN ISO 9000 (Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník) v aktuálním znění

4. Kontext organizace

4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Vedení společnosti určuje 1x ročně interní a externí aspekty, které jsou důležité pro její účel a strategické zaměření (CHSS-00-22 Kontext organizace) a které ovlivňují její schopnost dosahovat zamýšleného výsledku systému managementu kvality. Hodnotí s nimi související rizika a to podle jejich významu, čímž je splněn požadavek analýzy těchto rizik či příležitostí (CHSS-00-023a,b Rizika z externího kontextu + Paretův diagram, CHSS-00-24a,b Rizika z int.kontextu + Paretův diagram). Tabulky obsahují i doporučení způsobu jak těmto rizikům předejít nebo je omezit (viz.9.3)

Postup viz. příl. č.3 této PK

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Společnost určuje zainteresované strany a jejich požadavky, které jsou důležité pro QMS, monitoruje a přezkoumává informace o těchto zainteresovaných stranách a jejich relevantních požadavcích. Určení a monitorování zainteresovaných stran viz.4.1,6.1 a 9.3 této PK.

4.3 Stanovení rozsahu systému managementu kvality

Systém je aplikován v oblasti:

- **strojný výroby**
- **lisovny plastů**

4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

Systém kvality v akciové společnosti Chotěbořské strojírný je koncipován a dokumentován tak, aby splnil požadavky normy ČSN EN ISO 9001 v aktuálním znění a stal se nedílnou součástí systému řízení společnosti, umožnil naplňování politiky a cílů kvality na všech úrovních řízení. Vybudovaný systém obsahuje postupy pro zajišťování kvality ve všech činnostech společnosti, jednoznačně stanovuje odpovědnosti za kvalitu všech výrobků, vymezuje pravomoci v celém procesu vzniku

výrobní a služeb. Systém umožňuje pružně reagovat na potřeby zákazníků, nést odpovědnost za svá rozhodnutí, zvyšuje konkurenceschopnost podniku, dbá na dodržování zákonných opatření, zvažování a vyhodnocování rizik a příležitostí a v neposlední řadě monitoruje spokojenost zákazníka a zájem o opakovanou spolupráci.

Systém kvality tedy především zajišťuje:

- dodržování všech požadavků na kvalitu v každém procesu souvisejícím se vznikem výrobku
- určení vzájemného působení a posloupností procesů vedoucích k uspokojení potřeb zákazníků či zainteresovaných stran a metody pro zajištění řízení těchto procesů viz.Příloha č.1 Seznam procesů QMS
- analýzu rizik a příležitostí (viz. bod 4.1)
- minimální možnost vzniku vadného výrobku
- možnost soustavně prověřovat účinnost opatření zajišťujících kvalitu, udržovat jejich aktuálnost a snahu o neustálé zlepšování.

5. Vedení

5.1. Vedení a závazek

Vedení organizace vypracovalo Politiku kvality a zároveň stanovilo jednotlivé cíle kvality, které je nutné naplnit, a tím zajistit plnohodnotné fungování systému kvality a maximální zabezpečení spokojenosti zákazníků (ať již externích nebo interních) a ostatních zainteresovaných stran.

Vedení definovalo a zavedlo politiku společenské odpovědnosti pro Lisovnu plastů. Směrnice: S 39/19 Principy a pravidla etického jednání, S 40/19 Společenská odpovědnost.

Účinnost systému a naplňování vytyčených cílů je pravidelně přezkoumáváno na poradě vrcholového vedení (1x za 3 měsíce), poradách ředitele s managery, poradách kvality (měsíčně), poradách výroby a průběžnými kontrolami vedoucích pracovníků. Z úrovně porady vrcholového vedení je zajišťována dostupnost zdrojů pro systém kvality. Povědomí o procesním přístupu je zajištěno uvedením PK na webu firmy a školeními zaměstnanců. Viz. O 18/95 Porady, rady, komise

Zaměření na zákazníka

Chotěbořské strojírný a.s. jsou všemi svými procesy zaměřeny na plnění požadavků a potřeb zákazníků, což vedení společnosti deklaruje v přijaté Politice kvality a Výroční zprávě schválené představenstvem a.s. (kontrolu provádí účetní auditorská firma).

Pro konkrétní práci se zákazníkem je vypracována směrnice O 08 94 Přezkoumání smlouvy a S 23/15 Poptávka a vypracování nabídky, která ukládá přesný postup zjišťování požadavků zákazníka a provádění činnosti obchodního úseku při průzkumu trhu. Tato činnost má další návazné procesy. Řešení rizik a příležitostí, které by mohly ovlivnit shodu produktů a služeb viz. kap.4

5.2 Politika kvality

Vedení společnosti přijalo politiku kvality, která je formulována a přijata vedením společnosti. Obsahuje hlavní linii pro uspokojení potřeb externích i interních zákazníků, příp. zainteresovaných stran a povinnost všech zaměstnanců trvale vylepšovat systém kvality a jeho efektivnost.

V rámci systému kvality budeme trvale a prokazatelně zajišťovat dodržování všech požadavků na kvalitu výrobků ve všech etapách vzniku od příjmu objednávky po dodání zboží zákazníkovi a následný servis.

Celý systém kvality bude prověřován, kontrolována bude také účinnost opatření zajišťující kvalitu a udržována jejich aktuálnost. Systémem vzdělávání dosáhneme trvalé konkurenceschopnosti ve svém oboru.

Pro naplnění politiky kvality se vedení společnosti a zaměstnanci zavazují k trvalému využívání forem managementu kvality a prověřování potřeb zákazníků či zainteres.stran.

Povinností každého zaměstnance společnosti je naplňovat politiku kvality na své úrovni řízení:

- a) přijímat jen ta rozhodnutí, která povedou k dosažení vysoké užitné kvality výrobků a služeb
- b) omezit nekvalitu a zvýšit úroveň systému kvality vhodným předcházením možných problémů.

Veškeré činnosti musí vést k vyšší spokojenosti zákazníků a zdokonalování systému kvality.

Přijatá politika kvality je sdělována a je transparentně zveřejněna na všech pracovištích a webu firmy. Převzetí dokumentu potvrdily odpovědné osoby svým podpisem v rozdělovníku připojeném k originálu (založen u zmocněnce pro kvalitu). S jejím zněním jsou zaměstnanci seznámeni při vstupním školení kvality a současně při periodickém školení QMS (postup ve směrnici O 9/94 Vzdělávání a P 1/98 Záv.postup pro přijím.nových zam.,stanovení kompetencí a úlohy ved.prac. a pers.útvary).

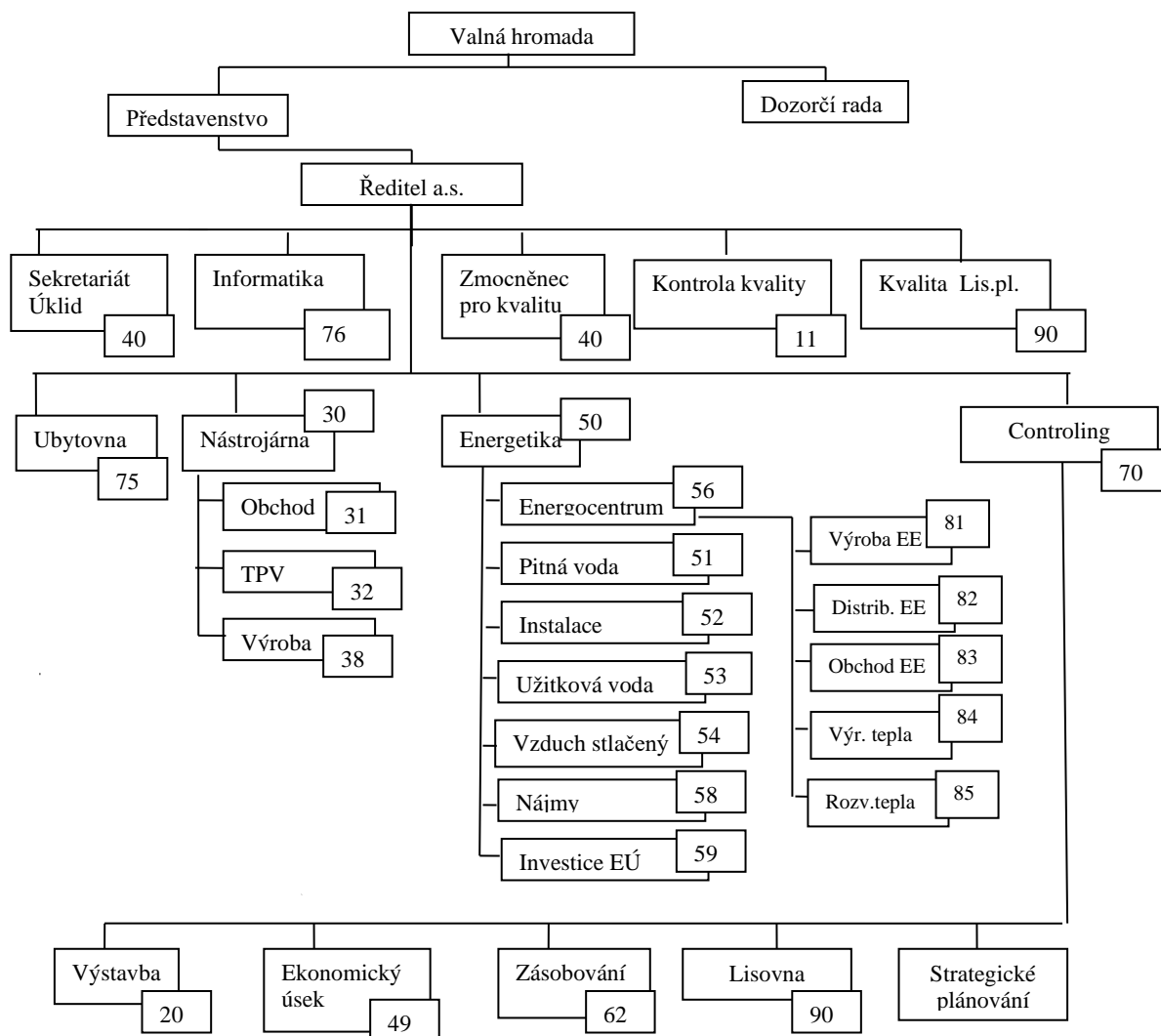
Vhodnost politiky kvality pro účel a kontext a.s. je přezkoumávána vedením nejméně po 5-ti letech od svého vydání.

5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci CHS, a.s.

Pravomoci, působnosti, odpovědnosti a vzájemné vztahy mezi útvary společnosti jsou uvedeny v Organizačním řádu společnosti. Pro přehlednost uvádíme organizační schéma:

Příručka kvality

Vydání č.4

**Představitel vedení organizace**

Představitelem vedení organizace je ředitel a.s., viz. Organizační řád. S ohledem na QMS deleguje odpovědnosti a pravomoci (určené dokumentem Práva a povinnosti) na zmocněnce pro kvalitu, vedoucího kvality nástrojárny a technika kvality LP.

Vnitřní komunikace

Vedení společnosti zajistilo nastavením příslušných procesů efektivní způsob komunikace mezi jednotlivými úseky, ať již formálně (porada, informační systém) – viz.směrnice O 18/95 „Porady, rady, komise“ nebo neformálním způsobem (setkání se zaměstnanci, workshopy). Dále viz.kap.7.2

6. Plánování

6.1 Opatření zaměřená na rizika a příležitosti

Představitelé vedení organizace 1x ročně vyhotovují registr interních a externích aspektů (form. CHSS-00-022 a registr zainteresovaných stran (form. CHSS-00-023). Na základě tohoto registru posuzují rizika vycházející z interního a externího kontextu (viz. příl. č.3 této PK).

Jsou posuzována rizika:

- výrobku („výlisek“ - FMEA, právní požadavky / „forma“ – prohl.o shodě, právní požad.)
- procesu (viz.karta procesu)
- činnosti zaměstnanců (technolog.nekážeň – monitor.výroby, popis v prac.instrukcích)
- systému (audity procesu, výrobku, měření výkonu výroby)
- externích dodavatelů (přezkoumání zákaznickými audity, hodnocením dodav., pravidla řízení procesu nákupu)

Vedení a.s. pravidelně zpracovává plán hospodaření (tzv. podnikatelský plán), který je během roku sledován a analyzován. Viz. bod 9.3 této PK

Pro identifikaci a vyhodnocení interních a externích rizik všech výrobních procesů a zařízení infrastruktury lisovny plastů, která jsou zásadní pro udržení výstupu sériové výroby a pro zajištění, že požadavky zákazníka budou splněny slouží směrnice S_35_18. Eskalační proces popisuje S37/18, Analýza rizik – HACCP je popsána ve směrnici S 42/19

Uložená nápravná a preventivní opatření z výše jmenovaných činností jsou písemně formou interních sdělení nebo řešena na poradách vedení s vedoucími jednotl. středisek.

6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení

Politika kvality vytváří rámec pro stanovení a následné přezkoumávání cílů kvality, jež jsou stanoveny na každý kalendářní rok s uvedením odpovědností jednotlivých pracovníků a termínů plnění. Cíle jsou konkrétní, aplikovatelné a měřitelné, aby bylo usnadněno následné efektivní a účinné přezkoumání.

Při stanovování těchto cílů však vedení společnosti vychází nejen z Politiky kvality, což znamená sladění cílů se strategií organizace, stanovuje zodpovědnosti a termíny splnění, ale také bere v úvahu:

- současné a budoucí potřeby organizace a trhu, na který dodává
- důležitá zjištění z procesu přezkoumání vedením
- současné provedení výrobku a výkonnost procesů
- výsledky měření úrovně spokojenosti zainteresovaných stran
- výsledky pravidelného sebehodnocení
- analýzu konkurence, příležitosti pro zlepšování
- zdroje potřebné pro splnění daných cílů

Pro splnění těchto cílů se vedení společnosti a zaměstnanci zavazují k trvalému využívání forem

managementu kvality, prověřování potřeb zákazníků či zainteresovaných stran. Zaměstnanci budou trvale vzdělávání a prověřování.

S cíli kvality pro daný rok seznamuje vedení společnosti všechny vedoucí zaměstnance společnosti (odpovídá zmocněnec pro kvalitu).

Aktuální cíle kvality jsou předány dle rozdělovníku (originál vlastní zmocněnec pro kvalitu). Za přezkoumání splnění cílů kvality za dané období je odpovědné vedení společnosti. Postup pro hodnocení cílů kvality viz. bod 9.1. Záznamem je zápis **Přezkoumání vedením**.

Cíle kvality jsou uplatněny, pochopeny, příp. aktualizovány a udržovány na všech úrovních organizace, stejně jako Politika kvality. Veškeré činnosti musí vést k vyšší spokojenosti solidních zákazníků a zdokonalování systému kvality.

6.3 Plánování změn

Plánování kvality je zajišťováno v potřebném rozsahu ve shodě s požadavky na systém kvality. Tyto činnosti koordinuje a stvrzuje vedení a.s. na poradách vedení (např. dostupnost zdrojů, rozdělení odpovědností a pravomocí, apod.) a dále pak na pravidelném čtvrtletním **přezkoumání vedením**, kde řeší aktuální vyhodnocování kontrol interních auditů a námětů, které vedou ke zvýšení efektivnosti celého systému. **Na poradě ředitele předkládají vedoucí středisek návrhy na aktualizaci cílů, prováděcích směrnic a plánů v oblasti kvality. Vedení po projednání tyto odsouhlasuje a přezkoumává jejich provedení.**

Plánování kvality probíhá na jednotlivých úsecích při pravidelných poradách střediska, či výrobních poradách. V případě, že z těchto jednotlivých porad vznikne požadavek na provedení opatření, je písemný.

Lisovna plastů má pro tuto oblast vypracované směrnice S 34/15 Plánování kvality a S 30/15 Statistické řízení procesu, **S 37/18 Eskalační proces a S 42/19 Analýza rizik – HACCP, S 43/20 Audit**

7. Podpora

7.1 Zdroje

Pro účinnost, udržování a neustálé zlepšování systému kvality jsou zabezpečeny zdroje:

- * personální
- * materiální
- * finanční
- * informační

Požadavky na jednotlivé zdroje předkládají vedoucí zaměstnanci při tvorbě podnikatelského záměru a ročních plánů. Po projednání na poradě **vedení**, jsou tyto požadavky předloženy k zapracování do podnikového záměru a po projednání a schválení představenstvem jsou tyto zdroje uvolňovány jednotlivým střediskům k naplnění systému kvality a splnění požadavků zákazníka a zákonů či předpisů. Následně je ověřována efektivnost vložených zdrojů.

Související směrnice: R 03/04 Prémiový řád

Lidské zdroje

V systému kvality je zajištěno, aby zaměstnanci, kteří přímo ovlivňují shodu s požadavky na produkt byli odborně způsobilí na základě vzdělání, praxe nebo proškolení.

CHS, a.s. má vypracováno Organizační schéma dle vzdělání a praxe, kde je uveden požadavek na jednotlivé pozice a funkce.

Konkrétní postup je dán prováděcími směrnici jako jsou Organizační řád a Organizační schéma dle vzdělání a praxe, Pracovní řád, R 3/04 Prémiový řád, R 1/16 Motiv.přísp...., O 01/97 je řízeno zatřídění pracovníků THP a D do zákl.tříd., P 01/98 Postup pro přijímání nových zaměstnanců, stanovení kompetencí a úlohy vedoucích pracovníků a personálního útvaru. Jmenování zástupců vedoucích a matice zastupitelnosti je dáno směrnicí R 02/05.

Postup pro Vzdělávání viz. směrnice O 9/94. Součástí vstupního a period.školení je směrnice Hodnocení rizik pro určené pracoviště a navazující směrnice pro BOZP a PO

Základní požadavky na výcvik zaměstnanců, viz. směrnice O 9/94 Vzdělávání

- a) vstupní školení
- b) zákonné školení
- c) průběžné vzdělávání

Tyto skutečnosti jsou průběžně zaznamenávány a vyhodnocovány u jednotlivých zaměstnanců, pro které vedoucí zaměstnanci stanovují plán vzdělávání (Plán je uložen u vedoucího ekonomy).

Infrastruktura

Společnost využívá pro svoji činnost budovy, pracovní prostory, stroje, přístroje a technické vybavení a zařízení potřebná pro realizaci procesu. Jejich evidenci vede ekonomický úsek ve spolupráci s vedoucími útvarů.

Společnost zabezpečuje svým zaměstnancům veškeré vybavení, které je potřebné pro dosažení očekávané kvality práce. Směrnicemi společnosti je určen způsob poskytování a udržování infrastruktury, která je potřebná pro dosažení shody s požadavky zákazníka na produkt. Zároveň je přijímán a naplňován plán investic, který je součástí podnikatelského záměru a hospodářských plánů. Zákonitosti pro dosažení shody jsou určeny jednotlivými prováděcími směrnicemi:

O 01/01 Zajišťování, evidence a práce s náradím, O 28/15 Systém bezp.práce pro provoz zdvih.zařízení, O 29/95 Osob.ochr.prac.prostředky, P 05/96 Půjčování služebních aut, Provozní řád plnicí stanice CNG, S 26/15 Provozní řád lisovny

Údržba a opravy – O 27/95 Údržba,opravy a nákup majetku, **Pracovní instrukce**

Pracovní prostředí

Pracovní prostředí je určováno, zajištěno a udržováno dle potřeb pro jednotlivé procesy při vzniku produktu a je ověřováno dle platných norem a vládních nařízeních.

Pravidelně je sledována Sbírka zákonů. Zodp. zmocněnec pro kvalitu, přezkoumává 1x měsíčně

pomocí placeného přístupu na webu, stažené dokumenty odesílá e-mailem určeným pracovníkům dle Org.řádu). 1x za čtvrtletí zmocněnec pro kvalitu přezkoumává aktuálnost/platnost norem používaných ve firmě. Platnost českých norem, které používá lisovna plastů si hlídá technolog LP pomocí placeného přístupu na webu (= dostupnost norem k pročení). Z tohoto důvodu normy pro LP v papírové formě nejsou dokupovány jako u ostatních středisek. **Pracovník kvality LP sleduje placené hlášení od společnosti D-TEST (zahrnuje i testy z ciziny) více směrnice S21/14 D-díly.**

Související směrnice: O 8/95 Dopravní řád, O 12/95 Ochrana ŽP a odpad.hosp., O 31/16 Provozování kamer.systému, Provozní řády, směrnice pro BOZP a PO (zajištěno externě viz. O 18/95 Porady, rady, komise), O 01/02 Provozní řád vlečky, **S 38/18 Pokyny pro 5S**

Monitorovací a měřicí zařízení

Pro poskytnutí důkazů o schodě výrobku nebo služby s předem určenými požadavky je stanoven závazný postup, který je detailně popsán ve směrnicích QA 11/94 Technická kontrola, S 12/10 Technická kontrola, QA 3/95 Řád podnikové metrologie a QA 26/95 Kalibrační postupy, S 28/15 Monitor.a měření.

Všechna měřidla ve společnosti podléhají evidenci a kalibraci a jsou řádně označena. Měřidla dosud neověřená a měřidla mimo kalibrační stav jsou skladována odděleně a jsou řádně označena. Uživatelé měřidel odpovídají za jejich správné používání, udržování a manipulování tak, aby nedošlo k jejich poškození nebo ke ztrátě přesnosti.

Znalosti organizace

CHS, a.s. má určeny postupy pro nakládání se znalostmi, které jsou potřebné pro fungování jejích procesů (jedná se např. o know how firmy i zákazníků, tzn. dohody o mlčenlivosti, doložky o nekonkurenčnosti v prac.sml., **směrnice Zabezpečení osobních údajů O 01/18 GDPR**, zabezpečení ochrany dat O 11/95, apod.).

7.2 Kompetence

Pro zachování shody s požadavky na produkty a služby má společnost zajištěny znalosti potřebné pro řízení procesů buď vlastními nebo externími zdroji (např. smluvní externí pracovník pro BP, revize, apod.) viz. směrnice Organizační řád, Organiz.schéma dle vzděl.a praxe, O 9/94 Vzdělávání a O 18/95 Porady, rady, komise.

Je vypracována směrnice se jmenováním zástupců vedoucích a maticí zastupitelnosti THP pracovníků R_02_05

Účelné vzdělávání a výcvik všech pracovníků, kteří mají vliv na shodu s požadavky na produkt (týká se i osob, které pracují pod dohledem organizace,např. externí pracovníci) se řídí směrnicí O 9/94 Vzdělávání. Směrnicí O 01/99 je zajištěno oprávnění podepisovat za společnost a oprávnění podepisování vnitřních dokladů v rámci společnosti.

U všech je zajištěno povědomí o politice a relevantních cílech kvality, o svém přínosu k efektivnosti QMS, stejně jako ke zlepšování jeho výkonnosti a o dopadech při nesplnění požadavků QMS.

Hodnotí se provedená školení povinná i nepovinná a to pravidelně na **poradě vedení**, na které navazuje půlroční zhodnocení provedení školení (vede personalista).

Pravidelným hodnocením pracovníků je získáván přehled o kvalitě lidského potenciálu společnosti. Směrnice O 01/98 (form.CHSS-00-007)

Středisko nástrojárna provádí i pravidelné hodnocení pracovníků (form. CHSS-38-003 hodnocení mistrů a CHSS-38-004 hodnocení dělníků).

Podle druhu požadavku výcviku zajišťuje společnost jeho realizaci interně nebo s využitím externích zdrojů.

7.3 Povědomí

Dle bodu 7.2 je povědomost pracovníků o jejich úloze v systému jakosti společnosti je udržována prostřednictvím:

- * písemných informací sdělovaných na informačních tabulích
- * průběžným školením o systému kvality
- * vstupním proškolením každého přicházejícího zaměstnance

7.4 Komunikace

Směrnicemi jsou určeny potřeby interní i externí komunikace týkající se QMS, které vychází z nařízení vedení. Ty specifikují obsah, způsob, odpovědnosti (o čem, kdy, s kým, jak se má komunikovat a kdo má komunikovat).

7.5 Dokumentované informace

7.5.1. Obecně

Vedení a.s. ke své činnosti používá strategické dokumenty z oblasti systému kvality a to:

Podnikatelský plán (plán hospodaření podniku), Politiku kvality a cíle kvality

Plán hospodaření podniku je pravidelně vytvořen na začátku účetního roku, poté jsou měsíčně a zároveň i čtvrtletně prováděna hodnocení hospodaření podniku a od nich se odvíjí systém nápravných opatření a také odměňování zaměstnanců.

Politika kvality je vytvořena na období ca.5 let. Cíle kvality viz. bod 6.2

Řídící dokumentaci z oblasti systému kvality lze setřídít do těchto úrovní:

1. Norma ČSN EN ISO 9001 v aktuálním znění
2. Příručka kvality
3. Organizační řád, Pracovní řád
4. Postupy, směrnice systému kvality a ostatní řady (např. Pož.řád, apod.)
5. Pokyny a instrukce

Pro stručné a přehledné popsání systému kvality akciové společnosti Chotěbořské strojírna je určena tato příručka kvality, na kterou navazují další dokumentované postupy a záznamy popsané v jednotlivých směrnících. Příručka kvality je dostupná všem zainteresovaným stranám na internetových stránkách www.chss.cz

Tyto směrnice detailně popisují jakým způsobem zajistit realizaci všech činností ovlivňujících

kvalitu, jednoznačně vymezují pravomoci a odpovědnosti pracovníků společnosti při zajišťování kvality. Směrnice představují duševní majetek Chotěbořských strojíren, proto nemohou být běžně předávány zákazníkům ani jiným externím osobám. Jde o řízené dokumenty a záznamy.

Některé činnosti si vyžádaly detailnější propracování v podobě pracovních a kontrolních návodů, pokynů a instrukcí. Tyto jsou v poslední hladině dokumentů systému kvality.

Související směrnice O 04/94 Záv.postup pro nakl.s dokum., O 13/95 Souhrn plat.tiskopisů a směrnic, O 11/95 Zabezp.ochrany dat, O 30/95 Spis.řád, S 21/14 D-díly, S 22/14 Prokazování splnění požad.zvláštních znaků

Příručka kvality

Hlavním dokumentem systému kvality je Příručka kvality. Tento dokument obsahuje stručný a přehledný popis systému kvality. Je určena pro všechny zaměstnance společnosti ovlivňující kvalitu výrobků a spokojenost zákazníků, jakož i pro rychlou prezentaci naší politiky a systému kvality našim zákazníkům.

Příručka kvality popisuje strukturu dokumentů systému kvality a obsahuje odkazy na jednotlivé směrnice, které podrobně popisují činnosti a procesy v celé společnosti.

Příručka kvality je závazný dokument pro všechny zaměstnance společnosti. Zákazníkům, dodavatelům i ostatním zainteresovaným stranám podává zákl. informaci o zavedeném systému kvality a využívání forem managementu.

7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

Řízení dokumentovaných informací zajišťuje, že ve společnosti Chotěbořské strojírný je používána výhradně platná a aktuální dokumentace. Tyto dvě podmínky jsou zajištěny jednotným postupem pro vydávání a oběh interních dokumentovaných informací. Vydávání dokumentovaných informací je podrobně popsáno ve směrnici O 4/94 Vydávání dokumentů, navazují směrnice O 13/95 Souhrn platných tiskopisů a směrnic, O 11/95 Zabezpečení ochrany dat a O 30/95 Spisový, skartační a archivní řád, S 03/10 Vzorkování a kompletace dokumentace, S 05/10 Tvorba výrobní dokumentace, dále pak rozhodnutí či pokyny vedení.

8 Provoz

8.1 Plánování a řízení provozu

Pro realizaci produktu je přijatý systém procesů, které na sebe vzájemně navazují a jsou standardizované dle ČSN EN ISO 9001 v aktuálním znění. Počínají stanovením požadavků na produkt, přes technické zpracování, nakupování komponentů až po vlastní výrobu a následnou kontrolu. V průběhu tohoto procesu jsou vytvořeny potřebné dokumenty a přiděleny zdroje (kapacity), které jsou vhodné pro vznik produktu dle potřeb a požadavků zákazníka či jiných zainteresovaných stran. Ke všem činnostem je popsán způsob kontroly, samotného zkoušení produktů, řízení všech procesů zajištěných externě a postup řízení změn vyžádaných zákazníkem i neplánovaných v průběhu výroby. Jsou vedeny potřebné záznamy pro poskytnutí důkazů, že

realizační procesy a výsledný produkt splňuje požadavky na kvalitu a zákonem daných požadavků. Výsledky těchto činností působí jako zpětná vazba pro plánování a zefektivňování systému kvality a návazného uvolňování zdrojů pro všechny procesy týkající se produktu, nebo zjišťování potřeb zákazníků. Konkrétní postupy jsou pro jednotlivé procesy popsány ve směrnících. Viz. kap.7.1

8.2 Požadavky na produkty a služby

Před přijetím zakázky nebo před předložením závazné nabídky je zajištěno přezkoumání požadavků týkajících se produktu. Odpovědným zaměstnancům k zajištění této činnosti slouží:

- * zápis z jednání
- * výrobní příkaz

Při těchto činnostech se řídí pokyny směrnice O 8/94 Přezkoumání smlouvy, S 06/10 Realizace obchodní zakázky, S 23/15 Poptávka a vypracování nabídky, S 42/19 HACCP, S 24/15 Řízení projektu, S 43/20 Audity (dále navazují S 19/14 Audit produktu a S 27/15 Audit procesu)

Při přijetí požadavku od zákazníka se interně provádí přezkoumávání přání zákazníka z hlediska způsobilosti společnosti k naplnění zadaných nároků uvedených ve smlouvě, objednávce, výkresové dokumentaci příp. jiných materiálech ještě dříve, než se CHS, a.s. zaváže dodat produkty nebo služby zákazníkovi.

Úkolem je zjistit, zda jsou:

- * jasně definovány požadavky na produkt
- * vyřešeny nejasnosti, které by mohly vést k nejednoznačnému výkladu
- * určení rizik a plán opatření pro jejich řešení
- * jasně specifikován rozsah služeb poskytovaných spolu s dodávkou výrobku
- * splnitelné následně podané změny požadavků ze strany zákazníka
- * splnit požadavky dané zákonem či jinými zainteresovanými stranami

Pokud společnost používá majetek zákazníka nebo externího poskytovatele (materiál, duševní vlastnictví, osobní data apod.), je tento řádně ověřen při jeho převzetí, je identifikován a chráněn tak, aby nebyla snížena jeho kvalita. V případě zjištění, že je tento majetek nevhodný k použití, ztratí se nebo se poškodí, je o tomto zákazník či externí poskytovatel neprodleně informován, je proveden záznam a jsou hledána možná řešení nápravy.

Pravidla pro komunikaci se zákazníky s ohledem na informace o produktu či technologických možnostech jsou určeny v příslušné směrnici. Vyřizování poptávek, smluv a objednávek včetně dodatků, požadavků zainteresovaných stran a zpětných vazeb na spokojenost nebo stížnost zákazníka jsou řešeny organizačními směrnícemi (viz. Seznam směrnic).

Související směrnice QA 25/95 Majetek zákazníka, S 07/10 Předání zakázky

8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb

Plánování návrhu a vývoje

Tato činnost je v případě potřeby zajišťována dle platné směrnice QA 19/95 Řízení návrhu a **O 01/19 Návrh a vývoj nového výrobku (VaV)**. Projednává se na poradách či při Prověrci zakázek nástrojárny. Lisovna plastů se řídí směrnicí S 25/15 Řízení návrhu a vývoje, **S 37/18 Eskalační proces**

Jednotliví zaměstnanci se podílejí na této činnosti dle svého pracovního zařazení.

Související směrnice QA 05/94 Vytváření kontr.technologie a začleňování kontrol.operací technologické dokumentace a do výrob.procesu, QA 01/16 Svařování, O 17/95 Proces zadání a výroby prototypu, Seznam norem (vede zmocněnec pro kvalitu, pravidelně 1x za čtvrtletí aktualizováno,viz. prac.prostředí bod 7.1 PK)

Vstupy pro návrh a vývoj

Technické vstupy pro realizaci projektu jsou stanovovány a přezkoumávány v přípravném řízení (příprava smluv, poptávkově-nabídkové řízení, odpovědnosti a pravomoci, požadavky zákonů, apod.). V této fázi přípravy smlouvy je prováděna vstupní analýza problému z hlediska přiměřenosti. Ve smlouvě, nebo v interním požadavku je obsažena úplná a jednoznačná formulace zadání.

Směrnice: QA 19/95 Zpracování a řešení návrhu výroby, S 06/10 Realizace obchodní zakázky, S 29/15 FMEA Analýza možných důsledků a způsobů poruch

Přezkoumání návrhu a vývoje

V jednotlivých dílčích etapách řešení (podle charakteru jednotlivých úkolů) je prováděno přezkoumání. Případné změny a nejasnosti jsou řešeny při prověrci zakázek či poradě střediska, případně s vedením a.s.

Výstupy z návrhu a vývoje

Forma výstupu řešení je vždy stanovena ve smlouvě, nebo interním požadavku, ve kterém jsou dány veškeré náležitosti požadované smluvním partnerem a dané procesem výroby.

Ověřování návrhu a vývoje

Ověřování je prováděno podle charakteru realizovaného návrhu. Používané zkušební metodiky jsou buď standardní, nebo vznikají v průběhu řešení. Součástí ověřování může být i zkušební provoz u zákazníka.

Validace návrhu a vývoje

Validace je většinou realizována provedením funkční zkoušky a završena předávacím protokolem odsouhlaseným se zákazníkem. Viz. směrnice **O 01/19**, S 25/15

Řízení změn návrhu a vývoje

Prováděné změny jsou přezkoumávány, ověřovány, popřípadě validovány a před uplatněním schváleny. Jsou udržovány záznamy o výsledcích přezkoumání změn a o všech nezbytných opatřeních.

8.4. Kontrola externě poskytovaných produktů a služeb

Proces nákupu

Hlavním úkolem procesu nákupu je zajistit, aby všechny nakupované dodávky (včetně kooperace) odpovídaly předem jednoznačně specifikovaným požadavkům, které zabezpečují kvalitu výsledného produktu a zajistí tak spokojenost zákazníka a shodu s jeho požadavky a požadavky ostatních zainteresovaných stran . Pro efektivní práci s jednotlivými dodavateli je vypracován systém hodnocení dodavatelů.

Proces nákupu služby, např. kooperace, se řídí stejnými pravidly jako v bodě 8.2 požad.na produkty a služby, tzn. stanovení požadavků na dodávku, zákonných předpisů, požadovanou kvalifikaci, uzavření sml.,atd. Za kooperaci pro nástrojárnu zodp.obch.odd./LP momentálně koop.nevyužívá

Související směrnice O 6/94 Zásobování a O 7/94 Skladové hospodářství, S 06/10 Realizace obchodní zakázky, QA 19/95 Zprac.a řešení návrhu výroby, **O 01/19 Návrh a výv.nového výr.(VaV)** , **S 44/20 Hodnocení dodavatelů**

Informace pro nákup

Podklady pro nákup produktu či služby jsou požadavky, které obsahují veškeré údaje nutné pro jednoznačnou dodávku (technická specifikace materiálů, zvláštní požadavky,apod.).

Ověřování nakupovaného produktu či služby

Ověřování nakupovaného produktu či služby probíhá ve dvou etapách:

- * příjem dodávky
- * vstupní kontrola dodávky

Všechny příchozí dodávky produktu či služby jsou přijímány a evidovány stanoveným způsobem. V případě zjištění neshody při příjmu nebo vstupní kontrole je tato neshoda řešena dle pokynů ve směrnici.

8.5. Výroba a poskytování služeb

Platný systém kvality určuje a řídí podmínky pro plánování, realizaci výrobku a poskytování služeb. Směrnicemi jsou jasně stanoveny postupy a systémy pro vhodné identifikování výrobku v průběhu celé realizace s ohledem na požadavky monitorování a měření. Související směrnice: QA 01/16 Svařování, **O 01/19 Návrh a vývoj nového výrobku (VaV)**

Validace procesů výroby a poskytování služeb

Se řídí směrnicí QA 19/95 Zpracování a řešení návrhu výroby a směrnicemi pro činnost kontroly.

- Pracovníkům jsou sdělovány přesné informace o požadovaném stavu finálního produktu
- Vhodnost zařízení a prostředí pro výrobu daného výrobku je posuzována při přezkoumání nabídky/smlouvy. Údržba technického vybavení je plánovaná a pravidelně se uskutečňuje (viz.bod 7.1)
- Kontrolní operace se provádějí měřicími přístroji, které jsou k dispozici pověřeným pracovníkům. Tato zařízení jsou pravidelně kontrolována. Pracovníci kontroly provádí svou činnost zcela nezávisle na výsledku výrobního procesu. Tito zaměstnanci jsou jediní kompetentní rozhodnout, zda kvalitativní parametry splňují stanovené požadavky.

Identifikace a sledovatelnost

Ve společnosti je v převážné míře používán nepřímý způsob identifikace - přiloženým průvodním dokladem, skladovou evidencí - případně kombinovaným způsobem - přiloženým dokladem a záznamem na materiál. Jako identifikátor slouží dle potřeby číslo zakázky, druh a charakteristika materiálu, výrobní číslo apod.

Majetek zákazníka nebo externího poskytovatele – viz.bod 8.2 této PK

Ochrana produktu

Společnost přijala veškerá opatření, aby zajistila shodu výrobku se zadanými požadavky v průběhu interního zpracování a dodání do místa určení. Identifikace, manipulace, balení, skladování a expedice produktů se provádí ve shodě s dodacími podmínkami dohodnutými mezi dodavatelem a odběratelem pro příslušný obchodní případ a pro tento proces jsou zpracovány a dodržovány směrnice nástrojárnou i lisovnou plastů (skladové řády, směrnice pro identifikaci, balení, skladování a expedici)

Směrnice: QA 15/94 Balení a expedice výrobků, S 14/10 Balení a expedice výrobků, S15/10 Sklady výrobků, S 17/13 Sklad.řád materiál pro lis.pl., S18/13 Sklad.řád pro hot.výr.a mat. LP na elektr.

Činnosti po dodání

Již při přezkoumání požadavku zákazníka je brán zřetel na činnost po dodání, tzn. požadavky zákonů a předpisů, možné nežádoucí následky souvisící s produkty a službami, charakter, použití a předpokládanou životnost produktů a služeb a zpětná vazba od zákazníka. Podmínky jsou určeny písemně, např. ve smlouvě.

Je zpracována směrnice QA 10/94 Řešení reklamací s odběrateli a dodavateli a O 2/97 Provádění servisní činnosti

Řízení změn

Změny při výrobě a poskytování služeb jsou přezkoumávány a řízeny, viz. směrnice O 8/94 Přezkoumání smlouvy, O 13/94 Příprava, průběh a sled.zakázky, [Lisovna pl.: S 33/15 Řízení změn](#)

8.6. Uvolňování produktů a služeb

Společnost přijala veškerá opatření, aby zajistila shodu výrobku se zadanými požadavky v průběhu interního zpracování a dodání do místa určení. Identifikace, manipulace, balení, skladování a expedice produktů se provádí ve shodě s dodacími podmínkami dohodnutými mezi dodavatelem a odběratelem pro příslušný obchodní případ a případnými požadavky dalších zainteresovaných stran. Uchovává dokumentované informace popisující výsledky přezkoumání změn, osoby schvalující změnu a nezbytná opatření vyplývající z přezkoumání. Je zajištěna sledovatelnost ve výrobě i důkazy o shodě s přejímacími kritérii zákazníka či jiných zainteresovaných stran

Směrnice QA 11/94 Činnost TK a QA 14/94 Sledovatelnost ve výrobě, S 07/10 Předání zakázky

8.7 Řízení neshodných výstupů z procesu, produktů a služeb

Systém zajišťuje, že neshodný produkt je identifikován a řízen tak, aby se zabránilo jeho použití pro další procesy nebo dodání zákazníkovi. Tento způsob je popsán směrnici QA 11/94 Činnost TK a pro LP S 12/10, S 19/14 Audit produktu, QA 2/95 Opatření k nápravě. Pro neshodný výrobek je vyčleněn označený prostor viz. [S 08/10 Řízení neshodného produktu \(lisovna plastů\)](#), QA 7/95 Postup pro nakládání s nesh.výrobky (nástrojárna).

Neshoda může být identifikována:

- * u dodaného produktu - vstupní kontrola
- * u produktu v rámci interních procesů - každý pracovník je odpovědný za okamžité hlášení zjištění neshody produktu nebo výrobního procesu
- * u hotového produktu - výstupní kontrola
- * reklamací od zákazníka

Je zajištěn způsob vstupní a výstupní kontroly, která zajišťuje nepřijetí resp. nedodání neshodného produktu. Ve všech případech jsou udržovány záznamy. Tyto záznamy jsou analyzovány a vyhodnocovány.

9. Hodnocení výkonnosti

9.1 Monitorování, měření, analýza a hodnocení

Cílem procesu monitorování, měření a analýzy je objektivními metodami analyzovat rizika, příležitosti a vliv zainteresovaných stran (odpovídá vedení). Zjistit vlastnosti nakupovaných dodávek, vyráběných výrobků a potvrdit shodu se specifikovanými požadavky zákazníka a systému kvality s požadavky normy ČSN EN ISO 9001 v aktuálním znění.

Kontroly, které vyplývají z potřeb, jsou stanoveny formou dokumentovaných postupů a plánů kvality.

Vlastní kontrolu provádějí zaměstnanci dle svého zařazení. Lisovna plastů se řídí všeobecně

směrnicí týkající se této kap.: S 28/15 Monitorování a měření, S 30/15 Statist.měření procesu

Spokojenost zákazníka

Systém kvality akciové společnosti monitoruje a vyhodnocuje spokojenost zákazníka, a to jako zpětnovazební proces. Spokojenost zákazníka vyhodnocuje čtvrtletně vedoucí kontroly slovním hodnocením v hlášení pro **vedení** (sledování reklamací, atd.). Zaměstnanci obchodního úseku nástrojárny 1x ročně obzvládnají zákazníky s nejvyššími objemy zakázek za uplynulé období roku (form. CHSS-31-005, CHSS-31-006 a 7). Došlé výsledky obch.středisko vyhodnotí a předkládá na nejbližší **poradě vedení**, která následně rozhodne o uložení případných opatření (viz. O 08/94). Lisovna plastů přijímá hodnocení během celého roku – ulož.nápr.opatř.řeší zaměstnanec kvality společně s ved.stř. 90 a 11 (vypracování akčního plánu). Celkový přehled předkládá obch.referent LP **vedení** za období uplynulého kalend.roku.

Monitorování a měření procesů

Způsob monitorování a měření procesů se provádí podle charakteru procesu. Kontinuální způsob monitorování a měření je realizován v hlavních procesech především v procesu realizace zakázky, vyhodnocení výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality a přijatých opatření pro řešení rizik a příležitostí a potřeb zlepšení QMS.

Všeobecně má lisovna plastů vypracovánu směrnici týkající se auditů a to S 43/20 Audity.

Audity (výrobku, procesu, D-audit a samoaudit) týkající se lisovny plastů se řídí dle Programu auditu, který sestavuje management lis. plastů 1x ročně viz. S12/10 Technická kontrola.

Audit procesu řeší směrnice S 27/15. Pro statistické měření procesu má LP stanovenou směrnici S 30/15. Pro analýzu možných způsobů a důsl.poruch (FMEA) má LP stanovenou směrnici S 29/15.

Hodnocení cílů kvality:

- bude prováděno 1x ročně, vždy po ukončení kalend.roku (s ohledem na dostupnost ekonom.dat za uplynulé období).
- vedení společnosti rozhodlo, že výsledky hodnocení cílů kvality budou především kvantitativního charakteru (v %).
- * Nebude-li možné cíl vyhodnotit v % (např. míra splnění by nebyla proveditelná či objektivní z důvodu změn na trhu, legislat.změn, apod.), je na vedení společnosti, aby rozhodlo, zda je předložený výsledek dostačující a nebo je třeba uložit nápravná opatření, příp.je nutno provedení cíle přesunout do dalšího období.

Jednotlivé odpovědné osoby za splnění cílů jsou povinny předložit zmocněnci pro kvalitu písemně vyhodnocení, vč. výpočtu a odkazu na údaje, ze kterých jsou informace čerpány. *

Ze všech těchto podkladů vyhotoví zmocněnec pro kvalitu celkovou zprávu, kterou předkládá na **poradě vrchol**. vedení spol. ke schválení či dořešení uložení nápr.opatření (pokud lze vyjádřit míru splnění v %, pak se řídí dle níže uvedené tabulky č.1). Ta je přílohou zápisu ze čtvrtletního **přezkoumání vedením**.

Schválená zpráva je předána **vedoucím středisek** a zároveň v el.verzi zpřístupněna všem vedoucím pracovníkům na serveru CHS a.s.

Tab.č.1

% splnění cíle	Uložení nápr.opatř.	Pozn.
0-69%	Vedení uloží nápr. opatření	
70-89%	Vedení rozhodne, zda uloží nápr.opatř.	
90-100%	Cíl splněn, není třeba činit žádná opatření	

Monitorování a měření produktu

Měření a monitorování produktu probíhá dle požadavků konstrukční, výrobní, nebo jiné dokumentace, v různých etapách realizace produktu dle příslušných směrnic. Tato měření probíhají v průběhu procesů (technologická měření v rámci operací) a při mezioperačních a výstupních kontrolách. Pokud některé záznamy požaduje zákazník, nebo je-li požadována jeho účast u některých zkoušek, jsou tyto skutečnosti specifikovány písemně již při uzavírání smlouvy.

Pro účely Auditů produktu výrobků určených např.pro automobil.průmysl je vytvořena směrnice S 19/14 Audit produktu

Analyzovány jsou data v různých oblastech:

- * spokojenost zákazníků
- * shoda s požadavky na produkt
- * charakteristika a trendy procesů a produktů, včetně příležitostí pro snížení případných rizik
- * analýza dodavatelů

Hodnocení zakázek nástrojárny je předmětem Prověrky zakázek.

Výsledky těchto analýz slouží jako vstup pro přezkoumání příčin a přijetí nápravných opatření.

9.2 Interní audit

Interní audit systému kvality slouží k systematickému a nezávislému šetření jehož cílem je stanovit, zda činnosti v oblasti kvality a dosažené výsledky jsou v souladu s cíly, plánovanými záměry a požadavkům normy ČSN EN ISO 9001. Interní audity se provádějí dle směrnice QA 10/95 Interní prověrky systému kvality, která se týká nástrojárny a lisovny plastů, vč.jmenování interních auditorů. O auditech a jejich výsledcích jsou vytvářeny a udržovány záznamy.

Výsledky auditu jsou sledovány na **poradě vedení** a slouží jako základ pro další zdokonalování systému kvality. Pro tyto audity je stanoven roční plán. Plán je schválen ředitelem společnosti. Jednotliví auditoři jsou jmenováni, proškoleni a je zajištěna objektivita a nestrannost procesu auditu.

9.3 Přezkoumání vedením organizace

Vedení společnosti přezkoumává činnost systému kvality **čtvrtletně na poradě vrcholového vedení** a průběžně na Poradě ředitele

Vedení přezkoumává především:

- * výsledky hospodaření (měsíční/čtvrtletní/roční)
- * 1x ročně interní/externí aspekty, které jsou relevantní pro strategické zaměření společnosti
- * 1x ročně aspekty týkající se zainteresovaných stran, které by mohly mít vliv na CHS, a.s.
- * efektivnost opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí
- * vhodnost zdrojů pro udržování efektivního QMS.

Záznamem jsou písemné úkoly a uložená opatření.

Související dokumentace a záznamy: CHSS-00-022 Kontext organizace

CHSS-00-023a,b Rizika z exter.kontextu+Paretův diagram

CHSS-00-024a,b Rizika z inter.kontextu+Paretův diagram

Postup pro vyhodnocení rizik – viz.příl.č.3 této PK

Vedení je čtvrtletně předkládána zpráva vedoucího kontroly, vedoucího lisovny plastů o stavu kvality, zmocněnec pro kvalitu předkládá závěry auditů interních i externích, nástrojárna předkládá zprávu z porady kvality (1xměsíčně).

Přezkoumání systému kvality je prováděno zejména v těchto oblastech:

- * spokojenost zákazníka
- * plnění cílů kvality
- * náklady na kvalitu
- * hodnocení dodavatelů
- * hodnocení výcviku
- * hodnocení neshod a přijatých opatření
- * stav opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání QMS
- * výsledky monitorování a měření
- * výsledky auditů
- * výkonnost procesů a shody produktů a služeb
- * 1x ročně je přezkoumána aktuálnost procesů

Na základě výše uvedeného ukládá vedení termínované úkoly, které jsou součástí zápisu a jejich plnění je kontrolováno průběžně a při čtvrtletním přezkoumání. Informace a úkoly jsou delegovány na porady jednotlivých středisek - záznamy z porad.

Výstupy z přezkoumání hodnotí vhodnost, přiměřenost a efektivnost systému managementu kvality, potřebu změn včetně potřeb zdrojů a jsou podkladem zlepšování QMS, zejména ve vztahu k požadavkům zákazníka a ostatních zainteresovaných stran. Dokumentované informace jsou uchovávány.

10 Zlepšování

10.1 Obecně

Ve společnosti je uplatňován princip stálého zlepšování systému kvality a tím zvyšování jeho účinnosti. K tomuto účelu jsou využívány:

- * politika a cíle kvality a jejich inovace
- * výsledky auditů a prověrek
- * analýza údajů
- * opatření k nápravě

Navazující směrnice

Výsledky hospodaření (měsíční, čtvrtletní, výroční zpráva), porady managementu, výrobní porady, interní sdělení, komunikace se zákazníkem (změnové řízení, reklamace, hodnocení, externí audit).
Systém výcviku (školení povinné i nepovinné).

10.2 Neshody a nápravná opatření

Organizace má stanovena pravidla pro řešení neshod směrnicemi, které řeší jak reagovat na neshodu a zda je třeba přijmout opatření pro odstranění příčiny neshody, tak aby se neopakovala nebo nevyskytla jinde. Dokumentovaný postup definuje podmínky a požadavky na jejich dokumentování a realizaci, tj. navržení odpovědností za provedení jednotlivých kroků a zajištění potřebnými zdroji (materiální, finanční, lidské, časové apod.). Informace o realizaci preventivních opatření a jeho efektivnosti jsou nedílnou součástí zprávy pro přezkoumání managementu a výrobních porad.

Související směrnice Porady, rady, komise O 18/95, QA 11/94 Technická kontrola kvality, S 12/10 Technická kontrola, S 08/10 Řízení neshodného produktu, QA 07/95 Řízení o neshodných výrobcích, [S 43/20 Audit](#), dále [navazující QA 10/95 Interní prověrky systému kvality](#), S 19/14 Audit produktu, S 27/15 Audit procesu, QA 02/95 Opatření k nápravě, [S 37/18 Eskalační proces](#), [S 41/19 Řízení problému](#)

10.3 Neustálé zlepšování

Pomocí nástrojů, jako jsou porady, interní sdělení, školení apod., se organizace neustále snaží o zlepšování managementu kvality. Opatření vznikají na základě analýzy současného stavu, hodnocení a výstupů z přezkoumání systému managementu kvality, z nichž pak určuje potřeby nebo příležitosti. Jsou navrhována k vyloučení možností vzniku neshod a ke zlepšování výkonnosti procesů.

Příručka kvality

Vydání č.4

11. ROZDĚLOVNÍK:

Datum	Jméno	Funkce	Podpis	Poznámka
	Blanka Stehnová	Zmocněnec pro kvalitu		Papírová verze
	Blanka Stehnová	Chodba nástrojovna		Pap.verze
		Vedoucí středisek		El.přístup na server
	Jun Radek	Informatika		Webové stránky CHS, a.s.