



AQUA PLUS s.r.o. P.O. Box.236, Krocínovská 8, 160 41 Praha 6 - Česká Republika

Revize 0

Strana 1 (celkem 39)

Platnost od : 1.9.2006

Vydání: 1

ČSN EN ISO 9001:2001

## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

<b>Zpracoval :</b>	<b>1.9. 2006</b>	<b>PVJ</b>	
	_____	<b>Ing. Josef Cimpa</b>	_____
	Datum	Útvar / Jméno	Podpis
<b>Přezkoušel :</b>	<b>1.9.2006</b>	<b>PVJ</b>	
	_____	<b>Ing. Josef Cimpa</b>	_____
	Datum	Útvar / Jméno	Podpis
<b>Schválil :</b>	<b>1.9.2006</b>	<b>ŘO</b>	
	_____	<b>Ing. Jan Biheller</b>	_____
	Datum	Útvar / Jméno	Podpis

# PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### OBSAH:

<b>1. TERMÍNY A ZKRATKY .....</b>	<b>4</b>
<b>2. PROHLÁŠENÍ VEDENÍ SPOLEČNOSTI AQUA PLUS s.r.o. ....</b>	<b>8</b>
<b>3. PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE .....</b>	<b>10</b>
<b>4. SYSTÉM ŘÍZENÍ JAKOSTI.....</b>	<b>10</b>
4.1. Všeobecné požadavky na SJ .....	10
4.1.1 Identifikace procesů .....	10
4.1.2 Vymezení SJ .....	11
4.2 Požadavky na dokumentaci.....	12
4.2.1 Dokumentace SJ .....	13
4.2.2 Příručka SJ .....	13
4.2.3 Řízení dokumentů .....	14
4.2.3.1 Výrobní dokumentace externí .....	15
4.2.3.2 Technické a právní standardy .....	15
4.2.4 Řízení záznamů .....	15
<b>5. ŘÍZENÍ ORGANIZACE .....</b>	<b>16</b>
5.1 Závazek vedení organizace .....	16
5.2 Zaměření na zákazníka .....	17
5.3 Politika jakosti .....	17
5.3.1 Realizace a prezentace politiky jakosti .....	17
5.4 Plánování a cíle jakosti .....	18
5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikování .....	18
5.5.1 Povinnosti PVJ .....	19
5.5.2 Komunikace .....	19
5.6 Přezkoumání vedením organizace.....	19
<b>6. MANAGEMENT ZDROJŮ .....</b>	<b>20</b>
6.1 Zajištění zdrojů.....	20
6.2 Lidské zdroje.....	20
6.3 Infrastruktura.....	21
6.3.1 Provoz a údržba výrobního zařízení .....	22
6.4 Pracovní prostředí .....	23
<b>7. REALIZACE PRODUKTU .....</b>	<b>23</b>
7.1 Plánování realizace produktu.....	23
7.2 Procesy vztahující se k zákazníkovi .....	23
7.2.1 Stanovení a přezkoumání požadavků na produkt .....	23
7.2.1.1 Poptávkové a nabídkové řízení .....	23
7.2.1.2 Přijímání a evidence poptávek a nabídek .....	24
7.2.2 Komunikování se zákazníkem .....	24



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

7.3 Návrh a vývoj.....	25
7.4 Nakupování.....	25
7.4.1 Proces nakupování.....	25
7.4.1.1 Objednávky .....	25
7.4.1.2 Přímý nákup.....	27
7.4.1.3 Nákup služeb .....	27
7.4.2 Hodnocení dodavatele.....	27
7.5 Výroba a služby .....	29
7.5.1 Řízení realizace produktů.....	29
7.5.1.1 Zakázkové produkty .....	29
7.5.1.2 Sériové produkty .....	29
7.5.2 Validace procesů pro výrobu.....	31
7.5.3 Identifikace.....	31
7.5.4 Majetek zákazníka .....	31
7.5.5 Expedice produktů a skladování .....	32
7.6 Řízení měřidel .....	32
8. MĚŘENÍ, ANALÝZA, ZLEPŠOVÁNÍ .....	34
8.1 Spokojenost zákazníka .....	34
8.2 Interní audity .....	35
8.2.1 Odpovědnost při interním auditu.....	35
8.3 Monitorování a měření procesů .....	36
8.4 Monitorování a měření výrobku .....	36
8.5 Řízení neshodného výrobku .....	37
8.5.1 Identifikace.....	37
8.5.2 Vypořádání neshody .....	37
8.5.3 Reklamáce zákazníka .....	38
8.6 Analýza dat .....	38
8.7 Zlepšování.....	39
8.7.1 Neustálé zlepšování .....	39
8.7.2 Nápravné opatření .....	39
8.7.3 Preventivní opatření .....	39
9. ZMĚNOVÁ SLUŽBA.....	40
10. OBECNÁ USTANOVENÍ.....	40

### Přílohy:

Přílohová část příručky systému jakosti má vlastní obsah a je vedena samostatně

- 1) Organizační schéma řízení společnosti AQUA PLUS s.r.o.
- 2) Funkční schéma programu VODA
- 3) Funkční schéma programu odpady a výroba souprav
- 4) Tabulky procesů
- 5) Schéma procesů společnosti AQUA PLUS s.r.o.



AQUA PLUS s.r.o. P.O. Box.236, Krocínovská 8, 160 41 Praha 6 - Česká Republika

Revize 0

Strana 4 (celkem 39)

Platnost od : 1.9.2006

Vydání: 1

ČSN EN ISO 9001:2001

## **PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI**

- 6) Seznam směrnic**
- 7) Seznam formulářů**
- 8) Vzory formulářů**
- 9) Referenční tabulka odkazů**



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### 1. TERMÍNY A ZKRATKY

Tato kapitola dává přehled o základních termínech a definicích používaných v organizaci AQUA PLUS s.r.o. v souvislosti se systémem jakosti používaným v této příručce.

#### Výběr termínů používaných systémem jakosti

**efektivnost**

rozsah, ve kterém jsou plánované činnosti realizovány a plánované výsledky dosahovány

**účinnost**

vztah mezi dosaženým výsledkem a použitými zdroji

**organizační struktura**

uspořádání odpovědností, pravomocí a vztahů mezi pracovníky

**infrastruktura**

organizace- systém vybavení, zařízení a služeb potřebných pro provoz organizace

**pracovní prostředí**

soubor podmínek, za kterých se práce provádí

Poznámka: Podmínky zahrnují fyzikální, sociální a psychologické faktory a faktory prostředí (jako je např. teplota, ergonomie a složení ovzduší).

**zákazník**

organizace nebo osoba, která přijímá produkt

**dodavatel**

organizace nebo osoba, která poskytuje produkt

**zainteresovaná strana**

osoba nebo skupina, která má zájem na výkonnosti nebo úspěchu organizace

**proces**

soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy

Poznámka: Vstupy nějakého procesu jsou obecně výstupy jiných procesů.

**postup**

specifikovaný způsob provádění činnosti nebo procesu

**znak**

rozlišující vlastnost

Poznámka 1: Znak může být inherentní nebo přiřazený.

Poznámka 2: Znak může být kvalitativní nebo kvantitativní.

**sledovatelnost**

schopnost vysledovat historii, použití nebo umístění toho, co je předmětem zkoumání

Poznámka 1: Z hlediska výrobku se může sledovatelnost vztahovat k původu materiálů a částí, k historii zpracování, a k distribuci a umístění výrobku po dodání.

**shoda**

splnění požadavku

**neshoda**

nesplnění požadavku



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### **preventivní opatření**

opatření k odstranění příčiny potenciální neshody nebo jiné nežádoucí potenciální situace

Poznámka 1: Může existovat více než jedna příčina potenciální neshody.

Poznámka 2: Preventivní opatření se přijímá s cílem zabránit výskytu, zatímco opatření k nápravě se přijímá s cílem zabránit opětovnému výskytu.

### **opatření k nápravě**

opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí situace

Poznámka 1: Může existovat více než jedna příčina neshody.

Poznámka 2: Opatření k nápravě se přijímá s cílem předejít opětovnému výskytu, zatímco preventivní opatření (8.7.3) se přijímá s cílem zabránit výskytu.

Poznámka 3: Existuje rozdíl mezi nápravou a opatřením k nápravě.

### **náprava**

opatření k odstranění zjištěné neshody

Poznámka 1: Náprava může být prováděna společně s opatřením k nápravě.

Poznámka 2: Nápravou může být například přepracování

### **přepracování**

opatření provedené na neshodném výrobku tak, aby byl ve shodě s požadavky.

Poznámka: Na rozdíl od přepracování může oprava ovlivnit nebo změnit části neshodného výrobku.

### **oprava**

opatření provedené na neshodném výrobku, aby se stal přijatelným pro zamýšlené použití.

Poznámka 1: Oprava zahrnuje i opatření provedené na dříve shodném výrobku s cílem obnovit jeho používání, například v rámci údržby.

Poznámka 2: Na rozdíl od přepracování může oprava ovlivnit nebo změnit části neshodného výrobku.

### **výjimka**

povolení použít nebo uvolnit výrobek, který nevyhovuje specifikovaným požadavkům.

Poznámka: Výjimka je obecně omezena na dodávku výrobku, který má neshodné znaky v rámci specifikovaných omezení, na schválené časové období nebo na množství výrobku.

### **povolení odchylky**

povolení odchýlit se před realizací od původně specifikovaných požadavků na výrobek.

### **informace**

údaje mající význam

### **dokument**

informace a jejich podpůrné médium

Příklad: Záznam, specifikace, dokument o postupu, výkres, zpráva, norma.

Poznámka 1: Médium může být papír, magnetický, elektronický nebo optický počítačový disk, fotografie nebo vzorek-etalon nebo jejich kombinace.

Poznámka 2: Soubor dokumentů, například specifikací a záznamů, se často nazývá „dokumentace“.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### **příručka systému řízení jakosti**

v níž je specifikován systém managementu jakosti organizace

#### **záznam**

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

Poznámka 1: Záznamy se mohou používat například pro dokumentování sledovatelnosti a poskytování důkazů o ověřování, preventivním opatření a o opatření k nápravě.

#### **objektivní důkazy**

údaje dokládající existenci nebo pravdivost něčeho

Poznámka: Objektivních důkazů lze dosáhnout pozorováním, měřením, zkouškou nebo jinými prostředky .

#### **kontrola; inspekce**

hodnocení shody pozorováním a posouzením, doplněné podle vhodnosti měřením, zkoušením, nebo srovnáváním

#### **zkouška; test**

stanovení (hodnoty) jednoho nebo několika znaků podle určitého postupu

#### **ověřování**

potvrzení prostřednictvím poskytnutí objektivních důkazů, že specifikované požadavky byly splněny

Poznámka 1: Termín „ověřený“ se používá k označení odpovídajícího stavu.

Poznámka 2: Potvrzení může zahrnovat tyto činnosti:

- provedení alternativních výpočtů;
- provedení zkoušek a prokazování;
- přezkoumání dokumentů před jejich vydáním.

#### **validace**

potvrzení prostřednictvím poskytnutí objektivních důkazů, že požadavky na specifické zamýšlené použití nebo pro specifickou aplikaci byly splněny

Poznámka 1: Termín „validovaný“ se používá pro označení odpovídajícího stavu.

Poznámka 2: Podmínky použití pro validaci mohou být reálné nebo simulované.

#### **proces kvalifikace**

proces k prokázání schopnosti plnit specifikované požadavky

Poznámka 1: Termín „kvalifikovaný“ se používá pro označení odpovídajícího stavu.

Poznámka 2: Kvalifikace se může týkat osob, výrobků, procesů nebo systémů.

#### **přezkoumání**

činnost prováděná za účelem zjištění, zda předmět přezkoumání je vhodný, přiměřený a efektivní pro dosažení stanovených cílů.

#### **audit**

systematická, nezávislá a dokumentovaná činnost pro získání důkazů z auditu a pro jejich objektivní hodnocení s cílem stanovit rozsah, v němž jsou splněna kritéria auditu.

Poznámka: Interní audity, někdy nazývané audity první stranou, provádí pro interní účely sama organizace (3.3.1) nebo jsou vedeny z jejího pověření; tyto audity mohou být základem pro vlastní prohlášení organizace o shodě.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### **důkazy z auditu**

záznamy, konstatování skutečnosti nebo jiné informace, které souvisejí s kritérii auditu a jsou ověřitelné

Poznámka: Důkazy z auditu mohou být kvalitativní nebo kvantitativní.

### **zjištění z auditu**

výsledky hodnocení shromážděných důkazů z auditu podle kritérií auditu

Poznámka: Zjištění z auditu mohou označovat buď shodu nebo neshodu s kritérii auditu, nebo příležitosti pro zlepšování.

### **vlastník procesu**

pracovník určený vedoucím programu k zajištění konkrétního projektu

### **vedoucí programu**

vedoucí pracovník odpovědný za úsek činnosti organizace

### **Použité zkratky:**

<b>IA</b>	interní audit
<b>SJ</b>	systém jakosti
<b>PJ</b>	příručka systému jakosti
<b>PVJ</b>	představitel vedení pro jakost
<b>OŽP</b>	ochrana životního prostředí
<b>MZ</b>	měřicí zařízení



AQUA PLUS s.r.o. P.O. Box.236, Krocínovská 8, 160 41 Praha 6 - Česká Republika

Revize 0  
Strana 9 (celkem 39)  
Platnost od : 1.9.2006

Vydání: 1  
ČSN EN ISO 9001:2001

## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### 2. PROHLÁŠENÍ VEDENÍ SPOLEČNOSTI AQUA PLUS s.r.o.

Tato Příručka systému jakosti popisuje systém zavedený v naší společnosti.

Obsah Příručky je závazný pro všechny zaměstnance AQUA PLUS s.r.o. Každý z nich je v oblasti svého zařazení zodpovědný za kvalitu našich výrobků. Za údržbu a rozvoj systému jakosti AQUA PLUS s.r.o. odpovídá

**ing. Josef Cimpa**

který je představitelem vedení pro systém jakosti.

Vedení společnosti tvořené dvěma jednatelem, kteří jsou zároveň majoritními vlastníky společnosti AQUA PLUS s.r.o., garantuje:

- soulad politiky SJ a cílů s vizí a ostatními cíli organizace
- personální zdroje a infrastrukturu potřebné pro trvalé udržování a zlepšování SJ
- respektování zákonných i dalších oprávněných požadavků společnosti při činnostech AQUA PLUS s.r.o.
- podporu při rozvíjení na jakost orientované podnikové kultury.

Praha, dne 1.9.2006

.....  
Ing. Ivan Labohý, jednatel

.....  
Ing. Jan Biheller, jednatel



## **PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI**

### **3. PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE**

AQUA PLUS s.r.o. je organizace, která byla založena v roce 1992 specialisty útvaru „Speciální úprava vody“ Výzkumného ústavu vodohospodářského v Praze (VÚV). V rámci privatizace byly odkoupeny budovy laboratoří a zkušeben a základní personální obsazení tvořilo 11 zaměstnanců včetně 4 jednatelů organizace.

Mezi základní programy činnosti organizace AQUA PLUS s.r.o. patří vývoj, výroba a servis zařízení na úpravu vody, výroba souprav na dezinfekci vody a vývoj technologií úpravy toxických odpadů. V letech 1992 – 2001 se postupně rozrůstal sortiment výrobků a služeb zajišťovaných organizací i její obrat, přičemž počet zaměstnanců zůstával zhruba stejný. Počet jednatelů se snížil na dva, kteří v roce 2002 vlastní i majoritní kapitálový podíl v organizaci (92%).

V srpnu 2002 byly budovy AQUA PLUS s.r.o. zasaženy rozsáhlými povodněmi, v důsledcích kterých byly zdevastovány budovy společnosti a nenávratně zničena převážná část materiálního vybavení, zásob, výrobků a veškeré písemné materiály, dokumentace a archiv organizace.

Organizace AQUA PLUS s.r.o. zajišťuje produkci výrobků a poskytování služeb na zakázku dle požadavků zákazníka z nově zařízených prostor společnosti v Praze 6 (sídlo společnosti Hanspaulka), v středisku Velké Přílepy – okres Praha západ (sklady a zkušebna společnosti) a v provozovně ERGON v Papírenské ulici (dílna a operativní sklad).

Organizační struktura vyplývá z přílohy č. 1.

### **4. SYSTÉM MANAGEMENTU JAKOSTI**

#### **4.1 Všeobecné požadavky na SJ**

Aby produkty AQUA PLUS s.r.o. splňovaly vždy náš cíl, tj. plnění požadavků i očekávání zákazníků včetně požadavků příslušných závazných předpisů, byl v AQUA PLUS s.r.o. zaveden a je trvale udržován a zlepšován systém jakosti. SJ je vytvořen v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001. SJ je realizován soustavou vzájemně působících procesů relevantních pro jakost a zajišťováním zdrojů pro plnění plánovaných činností a zlepšování procesů.

##### **4.1.1 Identifikace procesů organizace AQUA PLUS s.r.o. potřebných pro SJ**

1. Řízení společnosti
  - plánování
  - komunikování



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

- přezkoumání vedením organizace
- zabezpečování zdrojů

### 2. Zakázkové projekty

- poptávkové řízení
- vypracování nabídky
- uzavření zakázkového řízení
- vypracování projektu
- realizace projektu
- servisní činnost
- návrh a vývoj

### 3. Sériová výroba

- rozhodnutí o zavedení produktu
- provedení výzkumu a vývoje produktu
- přezkoumání výsledků výzkumu a vývoje
- zpracování předpisu k sériové výrobě
- zavedení sériové výroby v režimu první, zkušební a hromadná výroba
- realizace výroby

### **Základní nástroje řízení pro zlepšování:**

Interní audit  
Analýza dat  
Nápravné opatření  
Preventivní opatření

Popis uvedených procesů, činností a nástrojů, jejich plánování, řízení a monitorování s cílem neustálého zlepšování včetně vazeb mezi procesy je uveden v kapitolách 5. až 8. této příručky. Orientační schéma základních procesů a jejich vazeb je v příloze č. 5.

### **4.1.2 Vymezení SJ**

#### **Vymezení z hlediska produktu:**

SJ fy AQUA PLUS s.r.o. zahrnuje následující produkty:

- vývoj, výroba a instalace zařízení na úpravu vody
- servis zařízení na úpravu vody
- soupravy na dezinfekci a úpravu vody
- vývoj technologií úpravy toxických odpadů



AQUA PLUS s.r.o. P.O. Box.236, Krocínovská 8, 160 41 Praha 6 - Česká Republika

Revize 0  
Strana 12 (celkem 39)  
Platnost od : 1.9.2006

Vydání: 1  
ČSN EN ISO 9001:2001

## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

- příprava materiálů

### Vymezení z hlediska organizace:

Organizační uspořádání společnosti AQUA PLUS s.r.o. je uvedeno v příloze č. 1. Do systému jakosti je zahrnuta celá společnost a všichni zaměstnanci AQUA PLUS s.r.o. Společnost AQUA PLUS s.r.o. má sídlo v Praze 6, provozní středisko v Tursku, okr. Praha západ a dílnu ERGON v Papírenské ulici, Praha 6.

### Vymezení systému z hlediska normy ČSN EN ISO 9001:2001

Systém zahrnuje celý rozsah požadavků normy. Nejsou vyloučeny žádné požadavky.

Adresa sídla společnosti:

**Krocínovská 8  
160 00 Praha 6 – Hanspaulka**

Adresa provozovny Velké Přílepy:  
**Areál White trans - Velké Přílepy  
Provozovna Velké Přílepy  
Praha - západ**

Adresa dílny ERGON:

**ERGON a.s.  
Papírenská 1  
160 00 Praha 6**

### Činnosti zajišťované externě:

Výroba některých souprav, nebo jejich částí, zhotovení některých technických prvků zařízení na úpravu vody a využívání některých služeb jsou v organizaci AQUA PLUS s.r.o. zajišťovány smluvně (outsourcing).

Jedná se o:

- balení dávek chemických činidel, výrobu obalů a dokumentace – soupravy řady AQUIASTERIL

Způsob řízení externích služeb (outsourcing) je dokumentován ve smlouvách a/nebo v Deníku vývoje projektu.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### 4.2 Požadavky na dokumentaci

#### 4.2.1 Dokumentace systému jakosti

AQUA PLUS s.r.o.vytvořil a udržuje **dokumenty** potřebné pro efektivní fungování a řízení procesů s vlivem na jakost a **záznamy** k prokazování efektivního fungování a zlepšování SJ. V nich stanovené postupy jsou v souladu s požadavky ČSN EN ISO 9001:2001 a podporují politiku jakosti.

#### DOKUMENTY

Při vydávání a údržbě dokumentů jsou aplikovány dokumentované postupy pro řízení dokumentace uvedené v této kapitole Příručky jakosti, které zajišťují:

- vhodné označování, distribuci a změnovou službu, aby byly na příslušných pracovištích k dispozici platné verze a nemohlo dojít neúmyslně k použití neplatných dokumentů.
- přezkoumání a schválení dokumentu nebo jeho revize PVJ.

Dokumenty jsou vedeny a řízeny v elektronické i listinné podobě.

Dokumentace systému managementu jakosti je v AQUA PLUS s.r.o strukturována následovně do tří vrstev:

- I. **Příručka systému jakosti** s přílohami, která obsahuje předmět rozsah SJ . Uvádí politiku a cíle SJ AQUA PLUS s.r.o., dokumentované postupy pro SJ a vazby mezi nimi.
- II. **Dokumentace II. vrstvy** je tvořena dokumentací, která obsahuje Směrnice.
- III. **Dokumentace III. vrstvy** je tvořena instrukcemi, pracovními a kontrolními postupy, externí dokumentací a ostatními dokumenty

#### 4.2.2 Příručka systému jakosti

Příručka SJ je základní organizační normou organizace a popisuje SJ jako celek. Uvádí, politiku jakosti a cíle jakosti stanovené vedením a specifikuje základní procesy a činnosti v systému působící.

Příručka SJ se v jednotlivých pasážích odkazuje na podrobné dokumenty a záznamy, jsou-li pro danou oblast zpracovány. Příručka systému jakosti je vhodným průvodcem a zároveň podkladem k prokazování efektivního řízení jakosti v AQUA PLUS s.r.o.

Za údržbu, revize a vydávání příručky systému jakosti odpovídá správce dokumentace:

**ing. Josef Cimpa**

Za schválení příručky SJ a jejich revizí a nových vydání odpovídá ředitel :



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

**ing. Jan Biheller.**

Příručka SJ je distribuována jako:

- udržované výtisky; jejich aktuálnost je průběžně zajištěna změnovým řízením udržované výtisky jsou originálně podepsány
- neudržované výtisky; jejich aktuálnost zaručena není.

Přezkoumání a schválení příručky/její revize je signováno na titulním listu. Příručka systému jakosti podléhá změnovému řízení nebo obsahuje informaci o tom, zda výtisk je určen pouze k informaci a nepodléhá změnovému řízení.

Příručka je aktualizována dle postupu pro řízení dokumentů dle potřeby. Revizi příručky provádí v ročních intervalech představitel vedení pro jakost, o čemž provede záznam.

Originál příručky jakosti a všech revizí včetně přehledu revizí je uložen u správce dokumentace. Jeden řízený výtisk je uložen pro potřeby všech pracovníků AQUA PLUS s.r.o. v kanceláři společnosti, která je přístupná všem zaměstnancům po celou pracovní dobu organizace.

O seznámení pracovníků s příručkou a jejími revizemi jsou seznamováni pracovníci formou instruktaže o čemž správce dokumentace pořizuje záznam.

### 4.2.3 Řízení dokumentů

#### Postup řízení interních dokumentů:

1. Identifikace potřeby vzniku nebo změny dokumentu
2. Zpracování návrhu dokumentu/změny
3. Připomínkování návrhu dokumentu/změny
4. Vypracování konečné verze dokumentu/změny
5. Přezkoumání dokumentu/změny z hlediska obsahu a požadavků SJ
6. Schválení dokumentu/změny
7. Vydání dokumentu/změny
8. Distribuce dokumentu na uživatelská místa
9. Spravování dokumentu
10. Revize dokumentů 1x ročně pokud nevznikne aktuální potřeba revize dříve.

#### Požadavky na dokumenty:

a) dokumenty musí být identifikované z hlediska:

- obsahového (minimálně názvem)
- platnosti a řízení

b) čitelné

c) musí být zabráněno neúmyslnému použití neplatných dokumentů

d) dokumenty externího původu musí být identifikovány a řízeny podle Směrnice S1, ve které je řízení dokumentace a záznamů popsáno.



## **PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI**

### **4.2.3.1 Výrobní dokumentace externí**

Jedná se o dokumentaci výrobní předanou zákazníkem. Za aktuálnost a platnost dokumentace odpovídá zákazník. Za zpracování výrobní dokumentace externí do interní výrobní dokumentace odpovídá vedoucí programu. V případě změny zákazník zašle novou dokumentaci. Správce dokumentace vymění neplatné dokumenty za platné a označí neplatné slovním vyjádřením o neplatnosti. Neplatná dokumentace je archivována po dobu 3 let, pokud se nevrací zákazníkovi.

### **4.2.3.2 Technické a právní standardy**

Technické a právní standardy jsou pořizovány dle potřeby společnosti a označovány identifikací stavu platnosti z hlediska řízení dokumentu dle směrnice S1. Neplatné technické standardy nemohou být použity jako podklad pro výkon pracovní činnosti, jedná se především o technické normy apod. Právní předpisy jsou pořizovány z důvodů zajištění plnění jejich požadavků kladených na oblast podnikání společnosti. Aktualizace a pořizování právních předpisů vztahujících se na organizaci AQUA PLUS s.r.o. v oblasti personální, obecně právní, a ekonomické je ošetřeno smlouvou s daňovým poradcem. V oblasti odborně-technické je právní problematika řešena v rámci procesu certifikace výrobku a ověřování shody výrobku, požadavky právních předpisů jsou společnosti AQUA PLUS s.r.o. sdělovány akreditovaným pracovištěm. Za pořizování, sledování změn a aktualizaci právních předpisů a potřebných technických standardů a jejich uplatňování v AQUA PLUS s.r.o. odpovídá PVJ.

### **4.2.4 Řízení záznamů**

#### **4.2.4.1 Zpracování a identifikace záznamů**

Záznamy jsou pořizovány průběžně ve všech fázích realizace produktů společnosti. Záznamy slouží k dokumentování jakosti výrobků, procesů, ochrany ŽP, udržování a zlepšování SJ .

V AQUA PLUS s.r.o. jsou pořizovány a uchovávány záznamy, aby:

- bylo možno prokázat shodu výrobku a služeb se specifikovanými požadavky
- bylo možno prokázat efektivní fungování procesů SJ
- byly zaznamenány údaje, jejichž analýzou lze získat informace potřebné k zlepšování procesů, výrobků, efektivnosti a účinnosti SJ.

Za úplnost, čitelnost a správnost záznamu včetně případných příloh odpovídá zpracovatel záznamu. Veškeré záznamy odesílané externím subjektům (např. zákazník) musí před jejich odesláním přezkoumat a schválit PVJ. Záznamy se uchovávají u správce dokumentace, dlouhodobě pak v archivu společnosti.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

Požadavky na zpracování záznamu o jakosti, jeho obsah a forma jsou stanoveny v této příručce, nebo v příslušné směrnici, a to v kapitolách popisujících činnost, ke které je záznam pořizován.

Rízení záznamů je uvedeno ve Směrnici S1.

### 5. ŘÍZENÍ ORGANIZACE

Proces řízení organizace zahrnuje činnosti:

- Plánování
- Interní komunikování
- Přezkoumání vedením organizace
- Zabezpečování zdrojů

#### 5.1 Závazek vedení organizace

Jednatelé společnosti AQUA PLUS s.r.o., kteří tvoří vedení společnosti se zavazují vytvořit, rozvíjet, uplatňovat a zlepšovat systém managementu jakosti a zlepšovat jeho efektivnost. Za účelem plnění tohoto závazku:

- Zabezpečují a rozvíjejí v organizaci povědomí a komunikaci o důležitosti plnění požadavků zákazníka a jeho očekávání a plnění požadavků právních a jiných závazných předpisů, které se na organizaci vztahují.
- Vytvořili, přezkoumali a z hlediska trvalé vhodnosti budou aktualizovat politiku jakosti AQUA PLUS s.r.o. uvedenou v politice jakosti
- Stanovují cíle jakosti.
- V pravidelných intervalech přezkoumávají systém jakosti s cílem zvyšování jeho účinnosti a trvalého zlepšování.
- Zabezpečují potřebné zdroje pro SJ.

#### 5.2 Zaměření na zákazníka

Vedení společnosti AQUA PLUS s.r.o. řídí činnosti organizace s cílem zvyšovat spokojenost zákazníka a zájmových skupin. Konkrétní procesy přímo vztahované k zákazníkovi jsou popsány v kapitolách č. 7. a 8. této příručky.

#### 5.3 Politika jakosti

Základem politiky jakosti je vize jednatelů o vybudování prosperující společnosti a ***zaujmutí trvalého postavení v regionu v oblasti úpravy vody a vývoje technologií zneškodňování***



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

**toxických odpadů.** K naplnění této vize vedení společnosti AQUA PLUS s.r.o. stanovilo následující zásady politiky jakosti:

1. Naším základním cílem je uspokojování potřeb a očekávání zákazníků. Důsledně zjišťujeme současné i budoucí požadavky zákazníků a právních předpisů a promítáme je do dalšího zlepšování kvality i sortimentu našich produktů.
2. Udržíme a upevníme naše postavení mezi českými firmami v oblasti produktů úpravy vody, dezinfekce vody a likvidace odpadů na českém trhu. Pro splnění tohoto záměru je podmínkou aktivní přístup a kvalitní práce na všech úrovních organizace a pocit osobní odpovědnosti každého pracovníka by měl být zárukou, že se naše produkty budou stále více prosazovat na českém trhu.
3. Budeme realizovat účinné a efektivní investice do moderních technologií, spolehlivých kontrolních metod, cíleného vzdělávání zaměstnanců společnosti a tím i zvyšování kvality lidských zdrojů. Hodláme zvyšovat potenciál naší společnosti prohlubováním motivace všech našich pracovníků ke zvyšování svých znalostí a odborných dovedností a ke zlepšování jakosti produktů společnosti.
4. Budeme dbát na dobrou pracovní atmosféru na našem pracovišti a korektní vztahy s našimi obchodními partnery, což je základem pro co nejlepší úroveň kvality našich produktů.
5. Budeme i nadále poskytovat našim zákazníkům odbornou a technickou pomoc pro optimální využívání našich produktů.
6. Jednou z našich priorit je prevence vzniku neshod na všech úrovních řízení organizace a při naplňování jejich aktivit.
7. Budeme plnit požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001 tak, abychom neustále zlepšovali efektivnost systému jakosti.

### 5.3.1 Realizace a prezentace politiky jakosti .

K realizaci Politiky jakosti přispívá to, že všichni pracovníci organizace jsou seznámeni se zásadami této politiky a její principy jsou průběžně vysvětlovány.

**K realizaci politiky jakosti a jejímu trvalému zlepšování stanovuje vedení společnosti specifické cíle pro časově vymezené období.** Jejich plnění je průběžně sledováno a vyhodnocováno při přezkoumání systému jakosti vedením.

Při plánovitém řízení změn v organizaci společnosti i jejího výrobního zaměření, se vedení společnosti zavazuje provádět změny tak, aby nebyla narušena celistvost (integrita) systému managementu jakosti.

Pro dostupnost politiky jakosti firmy AQUA PLUS s.r.o. odborné a obecné veřejnosti slouží její prezentace na webovských stránkách společnosti na adrese



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

[www.aquapluscz.cz](http://www.aquapluscz.cz).

**Na základě uvedených zásad společnost AQUA PLUS s.r.o. vyhlásilo politiku systému managementu jakosti pro období let 2006 – 2008.**

**Vyhlášená politika jakosti je v příloze této příručky.**

### 5.4 Plánování a cíle systému jakosti

Pro naplnění politiky jakosti vedení společnosti AQUA PLUS s.r.o. stanovuje cíle jakosti pro organizaci. Cíle musí být přiměřené organizaci, vycházet z politiky jakosti, splnitelné a měřitelné. Vedení organizace plánuje činnosti pro plnění cílů, stanovuje odpovědnosti a termíny k dosažení cílů včetně způsobu vyhodnocování jejich plnění. Pro plnění cílů zabezpečuje potřebné zdroje finanční, materiální, lidské a další, viz. kapitola 6. této příručky.

**Poznámka:** Cíle v oblasti jakosti jsou zpravidla stanovovány na roční období. Pokud se však v průběhu období ukáže potřeba upřesnění (doplnění, změna), je toto možno provést i v průběhu roku.

V případě plánování a uplatňování změn v systému, vedení společnost bude přijímat a uplatňovat opatření aby nedošlo k narušení integrity systému managementu jakosti.

### 5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikování

Odpovědnost každého pracovníka AQUA PLUS s.r.o. je stanovena v jeho pracovní smlouvě a v Popisu pracovní činnosti. Vedení organizace tvoří dva jednatele, kteří jsou majoritními majiteli organizace a definují odpovědnosti vedení a odpovědnosti jednotlivých řadových zaměstnanců a komunikují s nimi o SJ a jejich úlohách a odpovědnostech, kterými se podílejí na efektivnosti systému jakosti.

Organizační vazby a stanovené odpovědnosti a pravomoci jsou v příloze č. 1

Za udržování a rozvoj systému jakosti má odpovědnost představitel vedení pro jakost .

#### 5.5.1 Povinnosti PVJ

Představitel vedení pro jakost má odpovědnosti a pravomoci k následujícím činnostem:

- metodicky řídí činnosti s vlivem na jakost a prosazuje povědomí o závažnosti požadavků zákazníka významu jakosti v celé organizaci,
- zajišťuje, že procesy potřebné pro SJ jsou vytvořeny, uplatňovány a udržovány,



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

- ukládá úkoly související s SJ všem zaměstnancům AQUA PLUS s.r.o. a ověřuje realizaci těchto úkolů,
- zajišťuje plánování, organizování a provádění interních prověrek jakosti na všech pracovištích AQUA PLUS s.r.o.,
- požaduje opatření k nápravě a preventivní opatření a ověřuje jejich plnění a účinnost,
- zastupuje organizaci v jednáních s externími subjekty, která se týkají SJ ,
- iniciuje porady ve věcech SJ ,
- dává vedení podklady pro zprávy o efektivnosti a účinnosti SJ a potřebě a možnostech zlepšování,
- průběžně sleduje a kontroluje plnění úkolů k realizaci cílů jakosti cílů, stanovených vedením,

### 5.5.2 Komunikace

Vedení společnosti bude komunikovat se zainteresovanými stranami (zákazníci, veřejnost, orgány státní správy) na základě jejich podnětu, připomínek a eventuelních stížností adresovaných firmě AQUA PLUS s.r.o., přičemž všechny podněty, připomínky a reakce firmy budou dokumentovány na formuláři F 09. Je zajištěno, že na všechny podněty a stížnosti bude adekvátním způsobem reagováno a předána odpověď.

Pracovníci organizace jsou povinni vnější podněty zaznamenat dle pokynů vydaných vedením organizace.

Pokud jde o interní komunikaci, je uskutečňována technicky počítačovou sítí, dále operativními pracovními poradami, nebo verbální cestou mezi pracovníky jednotlivých útvarů.

### 5.6 Přezkoumání vedením organizace

Vedení AQUA PLUS s.r.o. přezkoumává vhodnost, přiměřenost a efektivitu zavedeného systému jakosti každých 6 měsíců na poradě vedení. Jednou za rok podává o tom zprávu. Poradu svolává a řídí ředitel .

Porady se účastní všichni jednatele AQUA PLUS s.r.o. Mohou být přizváni i další účastníci (zaměstnanci), je-li to účelné. Cílem porady je přezkoumat slabé a silné stránky SJ, posoudit příležitosti k zlepšování a potřebu změn v SJ zejména v politice a cílech jakosti.

#### Vstup pro přezkoumání

Podkladem a vstupem pro přezkoumání je zpráva o vhodnosti a účinnosti SJ. Zpráva obsahuje informace zejména o:

- výsledcích interních auditů SJ
- vyhodnocení zpětné vazby od zákazníků a spokojenosti zákazníků (spokojenost / stížnosti / reklamace),
- efektivitě a účinnosti procesů SJ



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

- o shodě výrobků
- vyhodnocení nápravných a preventivních opatření
- výsledcích opatření provedených na základě závěrů z předchozích přezkoumání,
- změnách / očekávaných/ včetně právních, které mohou ovlivnit SJ
- potřebě a možnostech zlepšování
- plnění cílů
- plnění právních předpisů

### Průběh přezkoumání

V úvodu jednání je provedena kontrola plnění závěrů a opatření z předchozích porad. Při jednání je přezkoumána aktuálnost politiky jakosti a cílů jakosti a dostupnost potřebných zdrojů. Je stanovena potřeba zlepšení pro oblast výrobků a procesů SJ. V závěru jsou definována opatření k dosažení nápravy a zlepšení a přiděleny související úkoly.

### Výstup z přezkoumání

O průběhu a závěrech přezkoumání SJ je pořízen záznam. Ten spolu s příslušnou zprávou o vhodnosti, přiměřenosti a účinnosti SJ uchovává správce dokumentace.

Záznam z přezkoumání musí obsahovat rozhodnutí k:

- zlepšení efektivnosti SJ a jeho procesů,
- zlepšení výrobku ve vztahu k požadavkům zákazníka, zainteresovaných stran a právních předpisů,
- změně politiky a cílů,
- potřebám a zabezpečení zdrojů pro SJ.

## 6. MANAGEMENT ZDROJŮ

### 6.1 Zajištění zdrojů

Pro zlepšování výkonnosti společnosti AQUA PLUS s.r.o. a zlepšování spokojenosti zákazníka vedení zjišťuje potřebu zdrojů a zvažuje jejich uplatňování a vydávání pro zabezpečení provozu, vzdělávání a způsobilosti personálu, na plnění právních požadavků uplatňovaných na výrobky a jejich inovaci, na zabezpečování pracovního prostředí a při plánování investic do infrastruktury.

### 6.2 Lidské zdroje

Lidskými zdroji pro provádění činností s vlivem na jakost jsou jednatelé společnosti a pracovníci zajišťující provoz a výrobu, tj. všichni stálí zaměstnanci společnosti. Vedení



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

společnosti stanovilo pro každou profesi a pracovní místo požadavky na kvalifikaci, způsobilost a dovednosti.

Vedení zjišťuje potřebu vzdělávání jednotlivých pracovníků a plánuje potřebný výcvik a školení pro jednotlivé pracovníky. Potřeby výcviku a kvalifikace vycházejí z povahy procesu, činností vykonávaných pracovníky, jejich vlivu na jakost a životní prostředí, spokojenost zákazníka a vytváření povědomí o následcích neplnění stanovených požadavků. O plnění plánovaného výcviku a školení vede asistentka záznamy. O účinnosti a efektivnosti školení se přesvědčuje jak pohovorem s každým zaměstnancem, tak jeho sledováním při výkonu požadovaných pracovních povinností a to z hledisek jeho vlivu na jakost výrobku, dodržování předepsaných postupů a zásad chování v souladu s politikou jakosti, kulturou organizace.

K hodnocení dodavatelů služby výcviku absolventi podávají informaci o průběhu a úrovni poskytnuté služby na formuláři Hodnocení dodavatele výcviku. Tento podklad, spolu s hodnocením vlivu školení na pracovní výsledky příslušných pracovníků je využíván k celkovému hodnocení efektivnosti příslušných dodavatelů služeb.

Záznamy o školení a výcviku se provádí:

- a) formou prezenční listiny uložené ve složce „Školení“, která obsahuje minimálně: datum školení, jméno školitele a osnovu školení nebo školící materiály
- b) zápisem ve složce “Zaměstnanci“
- c) záznamy z hodnocení školení a výcviku

Všichni pracovníci musí být poučeni o:

- důležitosti shody s politikou jakosti, postupy a požadavky systému jakosti zavedeného ve firmě AQUA PLUS s.r.o.
- své úloze a odpovědnosti v SJ
- potenciálních následcích nedodržení stanovených provozních postupů

Záznamy o školeních jsou uloženy ve složce „Školení“ a v osobních složkách zaměstnanců.

### 6.3 Infrastruktura

Vedení společnosti zabezpečuje a zlepšuje infrastrukturu potřebnou pro realizaci výrobních procesů a dalších procesů s vlivem na jakost.

Infrastrukturu v podmínkách AQUA PLUS s.r.o. tvoří následující pracoviště a prostředky:

- dílna
- přípravná materiálů
- kanceláře
- sklady
- sociální zařízení
- výrobní zařízení a nástroje
- dodávkový automobil



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

- osobní automobily

Na zajištění infrastruktury a především její zlepšování se vedení AQUA PLUS s.r.o. zaměřuje při stanovování cílů systému jakosti.

Vedení společnosti věnuje náležitou péči zabezpečení výrobního zařízení a jeho údržbě. Běžná údržba zařízení je denně prováděna pracovníky, kteří s ním zacházejí. Jednatelé společnosti sledují způsob zacházení včetně údržby zařízení jednotlivými pracovníky a technický stav zařízení v průběhu jeho provozování. Jednatelé společnosti odpovídají za řádné provádění potřebných revizí zařízení v předepsaných termínech oprávněnými osobami a zajišťují potřebné plánované revize a údržbu a případné opravy zařízení.

### 6.3.1 Provoz a údržba výrobního zařízení

#### **Provoz zařízení, provádění běžné údržby zařízení**

Provozem zařízení se rozumí chod zařízení podle dokumentace a návodu na obsluhu a údržbě předané prodejcem. K zajištění trvalého provozu zařízení bez výskytu poruch zařízení je nezbytné provádět běžnou údržbu. Do kategorie běžné údržby patří každodenní péče o zařízení, kterou provádí pracovník tzn. např. čištění obráběcího stroje. Periodická údržba se provádí v uvedených intervalech a je zaznamenávána v kartě zařízení. Za údržbu odpovídá vedoucí dílny.

#### **Preventivní údržba a revize zařízení**

Za provádění preventivní údržby odpovídají jednatelé. Preventivní údržba se provádí v předepsaných lhůtách pro dané zařízení externě oprávněnými osobami dle právních předpisů. Záznamy o provedené údržbě a revizích jsou archivovány dle právních předpisů minimálně 3 roky.

#### **Opravy zařízení**

Zajišťují v případě potřeby určení pracovníci, kteří rozhodují o tom zda oprava byla provedena podle jejich požadavků. Před předáním opraveného zařízení do provozu ověří provozuschopnost opraveného zařízení vzhledem k požadavkům na jakost výrobků. Ověřené zařízení může být předáno k dalšímu provozu, o čemž je pořízen záznam.

### 6.4 Pracovní prostředí

Procesy a činnosti vykonávané v AQUA PLUS s.r.o. nemají zvýšené nebo speciální požadavky na pracovní prostředí pro dosažení shody s požadavky na výrobek. Ve všech pracovních prostorách jsou udržovány hygienické podmínky vhodným osvětlením, větráním, vytápěním a úklidem.



## **PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI**

### **7. REALIZACE PRODUKTU**

#### **7.1 Plánování realizace produktu**

Společnost AQUA PLUS s.r.o. plánuje realizaci svých produktů s cílem dosahování neustálého zlepšování uspokojování zákazníka. Při plánování realizace produktů řídí procesy:

- Zakázková výroba
- Sériová výroba

Plánování produktu v procesu zakázkové výroby probíhá ve fázi přípravy zakázky prostřednictvím Deníku vývoje.

V procesu sériové výroby, plánování produktu probíhá rozhodnutím vedení o zavedení sériové výroby.

Pro dokladování shody produktu s požadavky a očekáváním zákazníka jsou v potřebné míře prováděny, řízeny a udržovány záznamy o realizovaných procesech.

#### **7.2 Procesy vztahující se k zákazníkovi**

##### **7.2.1 Stanovení a přezkoumání požadavků na produkt**

###### **7.2.1.1 Poptávkové a nabídkové řízení**

Poptávkové a nabídkové řízení je prováděno podle následujících etap:

- příjem a evidence poptávky
- posouzení technické specifikace / dodacích podmínek
- posouzení realizace poptávky, případné odmítnutí
- zpracování nabídky
- přezkoumání, odeslání a archivace nabídky
- smluvní vztah
- realizace produktu

Postup poptávkového a nabídkového řízení je uveden ve směrnici S 2

###### **7.2.2 Komunikování se zákazníkem**

Společnost AQUA PLUS s.r.o. aktivně komunikuje s zákazníkem s cílem získávání informací, které mohou sloužit k neustálému zlepšování uspokojování jeho potřeb a očekávání.

Komunikace se týká především :

- a) informací o výrobku;
- b) vyřizování poptávek, smluv či objednávek včetně změn



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

- c) odezvy od zákazníka v kladném i negativním směru, tj. zjišťování jeho spokojenosti, přijímáním nových podnětů včetně vyřizování stížností a reklamací.

Komunikace se zákazníkem je vedena zpravidla elektronicky, nebo přímým ústním nebo telefonickým jednáním, písemným stykem, osobním stykem, informací o výrobcích, jejich využívání apod.

Komunikace je obousměrný tok informací, který má sloužit k zlepšování vztahů mezi zainteresovanými stranami a tím i k dosažení cílových hodnot kvality výrobků a služeb produkovaných firmou AQUA PLUS s.r.o.

Zainteresované strany mohou podávat připomínky a stížnosti přímo vedení organizace.

Pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti je jednatel firmy, kterému byla stížnost nebo připomínka adresována, a který, po odborném posouzení stížnosti nebo přídatné dokumentace, spolupracuje s příslušným vedoucím pracovníkem. Opodstatněné externí komunikování o stížnostech je jednatel firmy povinen zaznamenat do formuláře F 09 „Komunikace“.

Záznam obsahuje: datum přijetí podnětu, zainteresovanou stranu, předmět komunikace, způsob a termín vyřízení.

Všichni pracovníci organizace jsou povinni předat podnět k externí komunikaci (požadavek o informaci, stížnost apod.) jednateli organizace a sami nesmí závažné informace obchodně technického charakteru třetí straně podávat bez předchozího schválení vedením firmy.

Komunikace s bankami a pojišťovnami je v kompetenci vedení organizace.

### 7.3 Návrh a vývoj

Soubor činností, který převádí požadavky na specifikované znaky nebo na specifikaci produktu, procesu nebo systému tvoří náplň v oblasti Návrhu a vývoje.

Společnost se ve své činnosti zabývá Návrhem a vývojem výrobků, technických procesů a technologií v oblastech:

- soupravy na dezinfekci vody
- vybrané technologie úpravy odpadů
- zařízení na úpravu vody

Řízení postupu při návrhu a vývoje je určeno Směrnicí S7, která předepisuje procesy vypracování, přezkoumání a validování vývojových činností a definuje povinnosti pracovníků zajišťujících tyto činnosti v jednotlivých etapách této aktivity.

Řízení návrhu a vývoje ve firmě AQUA PLUS s.r.o. se liší v případech, kdy je vyvíjen produkt určený k sériové výrobě, nebo jsou řešeny projekty pro jednotlivé zakázky.

Řízení Návrhu a vývoje pro sériovou výrobu podléhá režimu řízení dokumentace a při zpracovávání Návrhu a vývoje pro zakázkové projekty se dokumentování procesu liší podle rozsahu projektu a je dokumentován buď v Deníku vývoje (malé a střední projekty), nebo i v samostatných složkách (velké projekty).



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### 7.4 Nakupování

#### 7.4.1 Proces nakupování

Nakupování slouží k zajištění specifikovaných vstupů do dalších procesů společnosti. Proces nakupování je řízen tak, aby nakupovaný výrobek odpovídal specifikovaným požadavkům. To znamená, že jsou stanovena pravidla pro výběr, vyhodnocení a řízení nakupovaných produktů, aby společnost zajistila, že nákup uspokojuje její potřeby a požadavky, jakož i potřeby a požadavky zainteresovaných stran. Proces nakupování se realizuje ve spolupráci s dodavateli a přitom jsou využívány jejich odborné znalosti. Tím mohou být dodavatelé zapojeni do specifikování požadavků SJ ve vztahu ke svým produktům.

##### 7.4.1.1 Objednávky

###### a) Vystavení objednávky

AQUA PLUS s.r.o. má skladové zásoby pro standardní výrobu na časové období zhruba na několik měsíců a/nebo pro servisní práce. Hlavní sortiment materiálu pro výrobu tvoří náhradní díly (fitinky, čerpadla, manometry, filtry, pouzdra, apod.) a materiál (trubky, provozní hmoty, kabely, spojovací materiál apod.) nakupované přímo od výrobce. Pokud je třeba zajistit nestandardní dodávku, nebo doplnit skladové zásoby pro výrobu, vystaví pověřený pracovník objednávku, kterou schválí jeden z jednatelů. Objednávka se skládá z technické specifikace nakupovaného materiálu a z ostatních požadavků společnosti (např. cena, termín atd.). Po vypracování objednávky je proveden výběr dodavatele. Podkladem je aktuální hodnocení dodavatele v Souboru dodavatelů.

Podle požadavku na nákup produktu bude vyhledán v Souboru dodavatelů pro daný produkt možný dodavatel.

Objednávka dodávky musí v případě potřeby obsahovat požadavek na doprovodnou dokumentaci k dodávanému produktu.

**Objednávka může být rutinně uplatněna pouze u dodavatele, který byl na základě vyhodnocení schopnosti plnit požadavky společnosti kvalifikován pro příslušný sortiment jako vyhovující nebo u výhradního dodavatele pro příslušný výrobek a/nebo zákazníka.**

Nákup u nového dodavatele může být uskutečněn pouze při splnění definovaných podmínek zaměřených k minimalizaci rizik.

###### b) Přezkoumání a odeslání objednávky

Pracovník, který vystavil objednávku ji předloží jednateli k posouzení, který ji přezkoumá a předá k odeslání. Podpisem objednávky je zároveň potvrzeno její přezkoumání. Odeslání objednávky poštou je uvedeno v Knize odeslané pošty, odeslání faxem je zaznamenáno na objednávce.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### c) Sledování plnění, příjem, kontrola a uskladnění dodávky

Nutným požadavkem při nákupu objednávkou je její potvrzení ze strany dodavatele, buď ústně nebo zasláním kupní smlouvy.

Nepotvrdí-li dodavatel objednávku společnosti budou v organizaci projednány možnosti změny požadavku na nákup, případně proveden nový výběr dodavatele. Další postup v tomto případě je shodný jako při prvním objednání.

Potvrdí-li dodavatel objednávku je sledováno plnění objednávky ze strany dodavatele k zamezení rizik vzniklých z případného prodloužení dodávky.

Při obdržení dodávky provede určený pracovník přejímku spojenou se vstupní kontrolou. Tato činnost spočívá v kontrole množství a v kontrole neporušenosti zboží a obalů a dalších vizuálně kontrolovatelných kvalitativních znaků dodávky, kterými jsou zejména označení produktu s deklarovanými údaji a u náhradních dílů (např. filtrů) požadované rozměry.

Uskladnění je podmíněno úspěšně provedenou přejímkou se vstupní kontrolou. Ve vyznačeném prostoru skladování materiálu (ve skladu materiálu) není uskladněn materiál, který by neprošel úspěšnou vstupní kontrolou.

V případě zjištění neshody při přejímce není objednaný materiál přijat a je vrácen dodavateli. Podpisem dodacího listu stvrzuje příslušný pracovník výsledek přejímky.

Veškerá dokumentace související s nákupem materiálů je archivována po dobu nejméně 3 let od obdržení dodávky.

#### 7.4.1.2 Přímý nákup

Přímý nákup materiálu je realizován v maloobchodní síti běžným obchodním stykem, vyznačuje se platbou v hotovosti. Pro nákup materiálu s vlivem na jakost konečného výrobku je prováděn z důvodu potřeby podlimitního množství, které nelze provést objednávkou a/nebo potřeby okamžitého plnění zakázky. Přímý nákup provádějí určené pracovníci. Všechny přímé nákupy zboží jsou evidovány ve složce Pokladna.

#### 7.4.1.3 Nákup služeb

Každý nákup služby provádějí určené pracovníci prostřednictvím objednávky obdobně jako nákup materiálu. Pro výběr dodavatele služeb platí stejná kritéria jako pro dodavatele materiálů.

#### 7.4.2 Hodnocení dodavatele

Každý dodavatel společnosti AQUA PLUS s.r.o. je veden v Souboru dodavatelů je udržovaný a průběžně aktualizovaný seznam možných dodavatelů společnosti, který obsahuje základní údaje o dodavatelích a případných shodách / neshodách, které se vyskytly u dodávek do společnosti. Součástí Souboru možných dodavatelů je i aktuální hodnocení dodavatele - kategorie vycházející z poznatků získaných v rámci již realizovaných smluvních vztahů.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

Podle prokázané schopnosti plnit nákupní požadavky (zpravidla na základě výsledku již realizovaných dodávek) jsou dodavatelé zařazováni do kategorií:

- **Vyhovující dodavatel A** – dlouhodobě spolehlivě plní požadavky na jakosti dodávek bez závažných reklamací a poskytuje záruku jakosti a stability dodávek
- **Dobrý dodavatel B** – plní požadavky na kvalitu dodávky s drobnými výhradami, které přímo neovlivní jakost výsledného produktu
- **Nevyhovující dodavatel C** - dodavatel neplní požadavky na kvalitu dodávky a neposkytuje záruku jakosti a stability dodávek
- **Nový dodavatel N** – dosud neproověřený dodavatel (nebo dodavatel vyhodnocený jako nevyhovující, pokud uplynula doba minimálně jeden rok od posledního hodnocení nebo pokud prokazatelně uplatnil účinná opatření k odstranění příčin negativního hodnocení)

Řazení dodavatelů do jednotlivých kategorií provádí určený pracovník. Aktuální kategorie dodavatelů je zaznamenána v Souboru dodavatelů a za provedení hodnocení odpovídá vedoucí programu. Perioda hodnocení se odvíjí od frekvence dodávek, je uvedena spolu s datem posledního hodnocení v databázi dodavatelů. Podkladem pro řazení dodavatelů do kategorií jsou záznamy vzniklé z realizovaného smluvního vztahu s dodavatelem.

### Kriteria pro hodnocení dodavatele

Při realizaci různých nákupů mohou být individuální požadavky na dodavatele. V zásadě však platí toto pořadí priorit:

- 1) Shoda kvalitativních znaků dodávky
- 2) Termíny, spolehlivost a flexibilita dodavatele
- 3) Cena produktu
- 4) Služby poskytované dodavatelem
- 5) Preference dodavatelů certifikovaných na systémem jakosti

Bod 1) musí být splněn u každé dodávky do společnosti AQUA PLUS s.r.o. Pro splnění bodů musí nakupující přezkoumat u jednotlivých dodavatelů jejich hodnocení vyplývající z realizace minulých nákupů. Kvalitativními znaky jsou :

- kvalita produktu
- atesty
- prohlášení o shodě

Priorita bodů 2) až 5) se při různých nákupech může lišit podle individuálních požadavků na dodávku. Nakupující musí zhodnotit momentální požadavky na jakost dodávky a podmínky dodání a vybrat tak nejvýhodnějšího dodavatele.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

Jedná-li se o nového dodavatele, musí stanovit rozsah preventivních opatření, tzn. především formu prověření dodavatele, podmínky dohledu nad dodavatelem, rozsah kontrolní činnosti pro vstupní kontrolu a termín k provedení hodnocení dodavatele. To platí i pro dodavatele, který byl zařazen do kategorie *nevyhovující dodavatel* a je přezkoumáváno znovu jeho zařazení jako nového dodavatele. Jinak nesmí být nevyhovující dodavatel vybrán k realizaci nákupu. Pro prověření dodavatele se používají například testy zkušebních vzorků, osobní návštěva dodavatele, prohlídka pracovišť dodavatele, využití referencí od externích subjektů atp. Objednání produktu u nového dodavatele a přeřazeného nevyhovujícího dodavatele je podmíněno splněním výše uvedených prostředků k minimalizaci rizik spojených s dodávkou.

Hodnocení dodavatelů se provádí 1x za 6 měsíců a končí se ukončením smluvního vztahu a zaznamenává se do Souboru dodavatelů. Záznam je souhrnem všech znaků dodavatele.

Pro posuzování míry neshody dodávky jsou definovány ve společnosti AQUA PLUS s.r.o. 2 druhy neshod :

***Drobná neshoda*** – Neshoda nepodstatné závažnosti, která nesníží použitelnost výrobku společnosti pro daný účel. Tato neshoda není důvodem pro přeřazení dodavatele do jiné kategorie v hodnocení dodavatelů.

***Závažná neshoda*** – Vada dodávky, která by s velkou pravděpodobností vedla k neshodě finálního výrobku společnosti.. Tato neshoda je důvodem pro přeřazení dodavatele do jiné kategorie v hodnocení dodavatelů. O případném přeřazení dodavatele do jiné kategorie rozhodují jednatelé.

## 7.5 Výroba a služby

### 7.5.1 Řízení realizace produktů

AQUA PLUS s.r.o. plánuje a realizuje produkty v řízených podmínkách. Řízené podmínky zahrnují dostupnost informací, které popisují znaky výrobku, dostupnost pracovních instrukcí, používání vhodného zařízení, dostupnost a používání měřících zařízení, způsob operativního zajištění (plánování výroby a služeb).

#### 7.5.1.1 Zakázkové produkty

Většina aktivit firmy AQUA PLUS s.r.o. je tvořena zakázkovými projekty na dodání zařízení na úpravu vody, vypracování technologie úpravy vody a odpadů, dodání materiálových položek, apod.

Proces pro zakázkové projekty je popsán v tabulce procesů a odpovědnost za jeho plnění má vedoucí projektu určený vedoucím programem.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### 7.5.1.2 Sériové produkty

Produkty zařazené do sériové výroby jsou výrobky, které prošly postupem Návrhu a vývoje a které byly vedením firmy vybrány k sériové výrobě.

Sériová výroba je zajišťována vlastními silami, nebo externími dodávkami (outsourcing) a proces sériové výroby je popsán v tabulce procesů a dokumenty k sériové výrobě (Předpisy k sériové výrobě, stav zásob, místo uložení vyrobených produktů, atd.) jsou k dispozici na určených místech.

### Řízení a sledování sériové výroby

Průběh sériové výroby (plnění výrobního postupu) sleduje a organizuje vedoucí projektu, který odpovídá za zajištění stanoveného objemu výroby a v rámci toho odpovídá za:

- plnění konečného termínu výroby,
- za dodržení minimálních výrobních nákladů,
- za dodržování postupů systému jakosti,
- zajištění materiálu potřebného v výrobě produktu
- sleduje průběh výroby, vizuálně kontroluje výsledek produkce. V případě neshody je práce okamžitě zastavena a postupováno dle kapitoly 8.5. této příručky.
- odpovídá za vytváření podmínek pro kvalitní plnění výrobního postupu, tj. dbá, aby výrobní činnost probíhala v souladu se stanovenými postupy, kontrolami a zkouškami,
- vytváří podmínky pro vhodnou manipulaci, ochranu a skladování rozpracovaných komponent v průběhu výroby,
- zajišťuje identifikaci výrobků, pozastávku neshodných výrobků a odstraňování neshod
- rozhoduje o určení produktu pro pokrytí přímých objednávek a množství produktu na sklad
- u vybraných produktů zapisuje produkty do knihy šarží

### Výstupní kontrola a ukončení výrobního postupu při sériové výrobě

Po ukončení výroby dle výrobního postupu jednatel ověří, zda výrobek splňuje požadavky zadání do výroby a provede konečnou kontrolu výrobku. Protokol o zkoušce je zpracován vydáván jen na požádání zákazníka. V případě zjištění neshody provede záznam do Záznamu o neshodách výrobku. Postupuje podle kapitoly 8.5.

Sériová výroba v organizaci AQUA PLUS s.r.o. probíhá při výrobě souprav na dezinfekci vody např. soupravy řady AQUASTERIL.

Objednateli větších objemů souprav jsou převážně státní, nadnárodní, neziskové a humanitární organizace, které dodávky souprav požadují pro řešení nouzového zásobování vodou v České republice i v zahraničí. Vzhledem k povaze dodávky je nezbytné mít požadované soupravy na skladě, aby bylo možné dodávky splnit velmi rychle (řádově desítky hodin, nebo několik dní).



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

Jakmile jsou zásoby na skladě malé, rozhodne se vedení společnosti na základě zkušeností a analýzy dat o zahájení sériové výroby chybějících souprav.

Vedoucí projektu zajistí nákup potřebného materiálu a objednávku výroby u smluvního koordinačního pracovníka, který výrobu zajišťuje. Kritickou operací výroby souprav, obsahujících strojně balená činidla je zachování tolerancí navážek obou činidel. Tuto přesnost zajišťuje majitel balícího stroje a tato skutečnost je zakotvena ve smlouvě/objednávce.

Pokud se zahajuje balení ještě neodzkoušených dávek činidel, probíhá přezkoumání dávkování na pokusné sérii o četnosti minimálně 100 kusů od každého balení, přičemž hmotnosti dávek se kontrolují vážením každého balení. Přezkoumání je dokumentováno v protokolu ze zkoušek a povolení k sériové výrobě vydává na základě výsledků přezkoumání vedoucí projektu.

U zkompletovaných souprav se provádí přezkoumání kompletnosti souprav namátkou u 0,5 – 1% celkového množství produktů.

Po úspěšném ukončení konečné kontroly, přebírající pracovník potvrdí shodu výrobku ve složce výroby datumem a podpisem. Tím je výrobek uvolněn pro předání zákazníkovi. Výrobní postup založí zpět do dokumentace výrobních postupů. Dokumentace výrobního postupu je archivována.

Postup realizace ostatních produktů a služeb je uvedena ve Směrnici S3 „Realizace zakázek“.

### 7.5.2 Validace procesů pro výrobu

Společnost validuje všechny procesy pro výrobu, jejichž výsledný výstup nemůže být ověřen následným monitorováním či měřením. To zahrnuje všechny procesy, u kterých se nedostatky objeví až během používání výrobku. Validace prokazuje schopnost těchto procesů docílovat plánované výsledky nebo parametry a požadavky požadované zákazníkem v poptávce, nebo ve smlouvě. Pro tyto procesy je stanoveno postup předávání produktu a kontroly jeho kvality, který je potvrzen odběratelem jeho podpisem dodacího listu, nebo předávacího protokolu. Tyto dokumenty jsou uloženy v příslušných složkách a archivovány.

Pokud je vyžadováno, aby schválení prováděla externí instituce, probíhá certifikace produktu v této instituci, nebo v jí pověřené organizaci.

V AQUA PLUS s.r.o. se jedná o procesy sériové výroby souprav na dezinfekci vody. Představitel výrobků byl testován Státním zdravotním ústavem v Praze a Ministerstvem zdravotnictví ČR – schvalovací dokument č. HEM-3244-26.5.00/23277. Součástí rozhodnutí je schválení Návrhu technických podmínek výroby soupravy na dezinfekci vody.

### 7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Chemická činidla a další materiály jsou řádně označeny a identifikovány v souladu s příslušnými právními předpisy po celou dobu skladování a manipulace.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

V místě uložení jsou činidla a materiály uloženy na označených místech a pokud jsou chemická činidla z kategorie nebezpečných látek, je zajištěno správné nakládání s těmito materiály.

V případech, kdy firma AQUA PLUS s.r.o. dodává pomocná a provozní činidla a materiály v definované podobě, jsou tyto identifikovány ve formě záznamů (kniha šarží pomocných roztoků, záznamy o pohybu vyčerpaných i regenerovaných ionexů, záznamy o dodání pomocných suspenzí, apod.).

Zařízení pro úpravu vody jsou identifikována výrobním číslem a identifikačním štítkem v rozváděči.

Sledovatelnost je u chemických činidel zajištěna .....

Sledovatelnost u zakázek pro úpravu vody je zajištěna prostřednictvím:

- čísla poptávky
- názvu zakázky
- čísla deníku vývoje
- čísla nabídky
- čísla objednávky, smlouvy
- výrobního čísla

### 7.5.4 Majetek zákazníka

V případě, že dochází k instalaci a montáži zařízení dodaného firmou AQUA PLUS s.r.o., pak je převzetí a předání místa instalace (staveniště) dohodnuto se zákazníkem, nebo majitelem objektu.

Pro případ eventuelního poškození majetku zákazníka vzniklého činností firmy AQUA PLUS s.r.o., je firma pojištěna podnikatelským pojištěním na škody způsobené svými aktivitami.

Hmotný majetek zákazníka předaný do opravy musí být identifikovaný po celou dobu svěření do péče společnosti AQUA PLUS s.r.o. Musí být zajištěný, aby nedošlo k jeho poškození nebo ztrátě nevhodnou manipulací a v případě, že dojde k neshodě, je nutné tuto skutečnost vhodným způsobem sdělit majiteli a provést o tom záznam.

### 7.5.5 Expedice produktů a skladování

Vyrobený produkt se před uložením do skladu kontroluje jednak systémem preventivní kontroly z první série a dále pak namátkovou kontrolou produktu během přejímání vyrobeného produktu, nebo při jeho ukládání, za což odpovídá vedoucí skladu. Tato činnost se týká sériově vyráběných produktů.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

Firma ručí za věci do doručení zákazníkovi (smlouva, objednávka), aby bylo zajištěno správné a bezpečné dodání. Při balení, skladování a dopravě dbáme na OŽP. Skladování produktu se řídí Provozním řádem skladu.

### 7.6 Řízení měřidel

Pro zabezpečování jakosti vyplývají pro společnost AQUA PLUS s.r.o. následující činnosti:

- stanovit potřebu a zajistit vhodná MZ s požadovanými vlastnostmi a přesností tak, aby bylo možno ověřovat shodu výrobků a procesů se stanovenými požadavky,
- zavést kategorizaci MZ,
- zajišťovat ověřování a kalibraci měřidel a kontrolu měřících přípravků ve stanovených intervalech a vést příslušné záznamy o kalibraci / ověřování / kontrole,
- označovat MZ vhodnou značkou, která umožní jejich identifikaci a zjištění metrologického stavu,
- zabezpečit ochranu při uskladnění, manipulaci a údržbě tak, aby metrologický stav měřidla nebyl porušen.

Pro zabezpečení jakosti produktů společnosti AQUA PLUS s.r.o. se používají měřidla mechanická, elektronická a laboratorní přístroje.

Kalibrací se potvrzuje, že měřidlo má požadované metrologické vlastnosti. společnost AQUA PLUS s.r.o. zajišťuje kalibraci u externích organizací, které jsou pro tuto činnost akreditovány a mají schválené etalony se známou návazností. Při zajišťování kalibrací platí pravidla a postupy pro nákup služeb, včetně výběru dodavatele.

#### **Používaná měřidla – zavedená kategorizace v AQUA PLUS s.r.o.**

##### *Pracovní měřidla*

Jsou to všechna měřidla, jejichž používání má vliv na množství a jakost produkce nebo na ochranu ŽP. PM podléhají kalibraci externím pracovištěm, jehož schopnost pro tento výkon je potvrzena akreditací, nebo internímu ověření v AQUA PLUS s.r.o. s metrologickou návazností na externě kalibrovaná měřidla.

##### *Orientační měřidla*

jsou měřidla, která nemají vliv na množství a jakost produkce, na ochranu zdraví, bezpečnosti ani životního prostředí. Mohou být používána pouze k orientačním a pomocným měřením bez stanovených požadavků na přesnost a k pozorování změn veličin bez určení jejich hodnot. Nesmí být použita k prokazování jakosti.

Jsou kontrolována z hlediska funkčnosti v rámci údržby zařízení.

Identifikace měřidel se provádí označováním barvou/pracovním štítkem s datem kalibrace.

**Metrologem společnosti AQUA PLUS s.r.o. je ing. Josef Cimpa, který:**

- metodicky řídí a koordinuje zabezpečování metrologické činnosti ve smyslu zákonných ustanovení, požadavků systému managementu jakosti a potřeb společnosti,



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

- schvaluje kalibrační postupy, určuje povolenou odchylku a frekvenci kontroly pracovních měřidel ve firmě AQUA PLUS s.r.o.,
- vede evidenci měřidel a průběžně ji aktualizuje. Záznamy o evidenci archivuje nejméně po dobu 3 let od vyřazení měřidla,
- uchovává související dokumentaci měřidel (kalibrační / ověřovací listy ap.),
- odpovídá za správnost provádění interních kalibrací,
- zajišťuje kontrolu, kalibrování / ověřování měřidel u cizích organizací,
- přiděluje nově zavedeným měřidlům identifikační znak,
- určuje kategorii měřidla, místo a periodu kalibrace,
- vyjadřuje se k nákupu a vyřazení měřidel, o schopnosti dodavatelů kalibračních služeb plnit požadavky a vede záznamy,
- sleduje technický stav měřidel, seznamuje uživatele s metodikou používání měřidel a obsluhou, přechovává související technickou dokumentaci,
- před ukončením doby platnosti kalibrace / ověření provede nové ověření měřidla,
- přechovává normativně - technickou dokumentaci pro oblast metrologie,
- informuje PVJ o stavu metrologické činnosti,
- posuzuje platnost předchozích výsledků měření v případech, kdy se zjistí, že používané měřidlo bylo mimo kalibrační stav.

### Uživatel měřidla

Uživatelem měřidla je každý pracovník společnosti AQUA PLUS s.r.o., který provádí měřicí úkony s přiděleným MZ.

Uživatel MZ:

- přechovává a používá pracovní měřidlo s platnou kontrolou
- po dobu přechovávání pracovního měřidla za něj plně zodpovídá,
- požadavek na novou kontrolu uplatňuje uživatel v případech, kdy:
  - měřidlo bylo poškozeno,
  - bylo odstraněno nebo znehodnoceno metrologické označení,
  - je jinak zřejmé, že ztratilo požadované metrologické vlastnosti.

## 8. MĚŘENÍ, ANALÝZA, ZLEPŠOVÁNÍ

### Všeobecně

V oblasti produktu pracovníci společnosti AQUA PLUS s.r.o. monitorují fázi přípravy zakázky v Deníku vývoje. Fáze realizace zakázky je monitorována průběžným sledováním pracovníky Úseku technické přípravy (technické a realizační hlediska). Kromě toho probíhá průběžné sledování každé zakázky příslušným vedoucím programu (termíny a ekonomika). V rámci tohoto sledování vedoucí operativně analyzují existující stav a přijímají opatření k zabezpečení hladkého průběhu přípravy i realizace zakázky.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

V oblasti shody systému, vedení společnosti sleduje a analyzuje fungování systému na poradách vedení. V případě vzniku nesrovnalostí, řeší problémy operativně.

Kromě toho, vedení společnosti činí, na základě výsledků analýz, opatření ke zlepšování.

Procesy měření jsou plánovány a uplatňovány v procesech řízení (ekonomika, přehled zakázek a prodeje, databáze odběratelů a dodavatelů), zakázkové projekty (náklady, počet záručních oprav, technická měření) a sériová výroba (stav trhu, počet vyrobených a prodaných souprav, kontrola úplnosti produktu).

### 8.1 Spokojenost zákazníka

Společnost AQUA PLUS s.r.o. sleduje spokojenost zákazníka se svými výrobky. Za tímto účelem shromažďuje a přezkoumává informace o zákaznících. Zakázkový charakter výroby, jednorázově šitý na míru zákazníka vyžaduje ve většině případech přímý kontakt se zákazníkem a komunikaci o jeho potřebách a přáních. O splnění požadavků a očekávání zákazníka je vedena komunikace obvykle při předání výrobku. K hodnocení spokojenosti zákazníka slouží sběr dat:

- informace z ústní komunikace se zákazníky na formulářích F 09
- sledování počtu zákazníků odečtem počítadla na firemních webových stránkách
- charakteristika konkurenčních produktů
- počet oprávněných reklamací
- informace o zakázkách získaných na základě doporučení zákazníka
- informace v tisku a dalších médiích o výrobcích a službách organizace

### 8.2 Interní audity

Pravidelné interní audity jsou ve společnosti AQUA PLUS s.r.o. prováděny z toho důvodu, aby se ověřilo, systém managementu jakosti vyhovuje požadavkům systémové normy a je efektivně uplatněn a udržován.

Plánování, organizování a provádění IA zajišťuje PVJ tak, aby byl IA proveden na všech pracovištích a podle požadavků všech relevantních prvků systémové normy minimálně 1x ročně.

#### Druhy interních auditů

##### a) Plánovaný IA

Jedná se o interní audit realizovaný podle ročního plánu.

##### b) Mimořádný IA



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

Jedná se o interní audit prováděný z konkrétních důvodů, například při zjištění určitých neshod, poruch nebo odchylek. Dále se provádí při změnách SJ a podstatných organizačních změnách.

### c) Následný IA

Jedná se o interní audit prováděný za účelem ověřit odstranění neshod a účinnost nápravných opatření vzešlých z předchozích interních auditů.

Plánování, provádění a následná opatření IA je popsán ve Směrnici S 5 „Interní audit“.

### 8.2.1 Odpovědnosti při interním auditu

PVJ odpovídá za :

- přípravu a průběžnou aktualizaci ročního plánu IA,
- organizaci, provádění a dokumentování IA,
- přípravu a průběžnou aktualizaci souboru základních otázek k IA,
- opatření k nápravě, týkající se změn SJ ,
- vypracování souhrnné zprávy pro vedení společnosti s cílem informovat vedení společnosti o výsledcích a účinnosti IA,
- informování prověřovaného pracoviště o připravovaném IA,
- dodržení nezávislosti interního auditora.

Auditor má celkovou odpovědnost za provedení IA včetně jeho přípravy, tj. za :

- detailní, věcné a termínové naplánování IA,
- přípravu pracovních dokumentů
- dodržování platných požadavků na IA a souvisejících pokynů,
- efektivní a kvalitní provedení IA a pravdivé a úplné zdokumentování IA,
- přezkoumání dokumentace SJ a příslušných činností, přezkoumání jejich přiměřenosti,
- neprodlené informování prověřovaného o zjištěných neshodách a jejich objasnění,
- ohlášení jakékoliv závažné překážky, se kterou se setkal při provádění IA ,
- zachování mlčenlivosti o zjištěných skutečnostech a nezneužití těchto skutečností.

Prověřovaný vedoucí je odpovědný za :

- informování příslušných pracovníků o cílech, náplni a rozsahu prověrky,
- všestrannou spolupráci během celého průběhu IA a poskytnutí všech potřebných prostředků auditorovi tak, aby byl zajištěn efektivní proces interního auditu systému jakosti.
- účastnit se celého průběhu interního auditu
- 

### 8.3 Monitorování a měření procesů



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

Pro hodnocení výkonnosti procesů se používají kritéria, podle kterých je možno hodnotit zlepšování organizace směrem ven k zákazníkovi, tak i směrem dovnitř organizace. Mezi kritéria patří:

- Sledování stavu trhu, adsorpce trhu, počtu souprav na skladě, kontroly funkčnosti a úplnosti produktů
- Provedení odhadu potřeby trhu, porovnání zjištěných charakteristik produktu a plánovanými parametry
- Vytvoření a analýza databáze údajů pro rozhodovací proces, přehled výroby jednotlivých produktů, analýza ekonomické závěrky firmy
- Přehled zakázek a prodeje, databáze dodavatelů a jejich hodnocení, seznam odběratelů
- Sledování vynaložených nákladů, výsledky zkušebních provozů realizovaných produktů, analýza uplatňovaných reklamací, počtu záručních oprav a přehled servisních činností

Kritéria a analýzy procesů a činností probíhajících v AQUA PLUS s.r.o. jsou obsaženy v tabulkách procesů v Příloze.

### 8.4 Monitorování a měření produktu

Pro účely monitorování a měření byly v tabulkách procesů specifikovány znaky pro daný produkt a pro výrobky AQUA PLUS s.r.o., vedoucí k ověření, zda byly splněny požadavky zainteresovaných stran jedná se především o činnosti zajišťující:

- shoda technologie opakovaně vyráběných produktů s požadavky výrobního postupu
- ověření kompletnosti vyrobených souprav
- ověření funkce instalovaných zařízení na úpravu vody

Plán měření a kontrol souvisejících s nákupem pro výrobu, kontrolou při výrobě a kontrolou předcházející uvolnění výrobku (Kniha šarží při výrobě pomocných roztoků, přejímací list souprav) souvisí s plánováním nákupu a výroby a je zahrnut do procesu nakupování a realizace výrobku popsané v kapitole 7. této příručky.

Při instalaci některých zařízení na úpravu vody (zejména ve farmaceutickém průmyslu a zdravotnických zařízeních) je právními předpisy, normami, nebo požadavky zákazníka předepsána a smluvně dojednána externí validace příslušného zařízení.

Tuto validaci provádějí specializované firmy, přičemž o výsledcích validace informují zadavatele.

Uvedení zařízení na úpravu vody do trvalého provozu je v těchto případech podmíněno úspěšnou validací zařízení.

V rámci monitorování produktu jsou sledovány a vyhodnocovány s cílem zlepšení:

- náklady na produkt vyráběný sériově
- náklady na vypořádání neshodných produktů



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### 8.5 Řízení neshodného výrobku

#### 8.5.1 Identifikace

Neshoda výrobku může být zjištěna během výrobního procesu nebo při výstupní kontrole a předání zákazníkovi. Za výstupní kontrolu a předání zákazníkovi odpovídá pověřený pracovník/jednatel.

Každý zaměstnanec, který v průběhu výroby zjistí neshodu, pozastaví práci a neprodleně informuje jednoho z jednatelů. Ten neshodu posoudí a určí zda se jedná o neshodu a příčinu neshody. Každou neshodu, kterou jednatel zjistí nebo mu jí oznámí pracovník zaznamená do záznamu o neshodách – F08. Příslušný záznam je identifikován názvem akce, resp. dle čísla zakázky.

#### 8.5.2 Vypořádání neshody

Charakter možných neshod produktů a způsob jejich řízení je uveden ve směrnici S 4 „Řízení neshody“.

Dle charakteru neshody jednatel určí zda se jedná o:

**a) drobnou neshodu** – je to neshoda, která nesníží jakost ani použitelnost výrobku, je řešitelná standardními technologickými postupy beze změny ve výrobní dokumentaci s možností opravou plně dosáhnout původně požadované úrovně jakosti.

**b) neshodu závažnou** – je to neshoda, kde není možná oprava a výrobek vyžaduje vypořádání nestandardními technologickými postupy, např. přepracovat) a použít pro jiný účel (využití materiálu na jinou zakázku), případně na zakázku je třeba vyrobit nový výrobek.

Závažnou neshodou může být skrytá vada nakoupené subdodávky. V takovém případě jednatel uplatní reklamaci u dodavatele, případně provede příslušné záznamy v hodnocení dodavatele.

Podle závažnosti a charakteru neshody (vady) zajistí jednatel opravu nebo určí jiný způsob vypořádání neshody. Po provedené opravě výrobek zkontroluje. Určí další postup pro pokračování výroby a zajištění shody s požadavky zákazníka na výrobek. Před uvolněním výrobku provede konečnou kontrolu.

Jednatel zváží, zda je k zamezení opakování neshody nezbytné bez odkladu realizovat opatření k odstranění kořenové příčiny neshody. V takovém případě iniciuje souběžně s vypořádáním neshody i opatření k nápravě.

#### 8.5.3 Reklamacie zákazníka

Každá reklamacie, kterou zákazník písemně uplatní ve společnosti AQUA PLUS s.r.o. musí být založena do „Knihy neshod“, za kterou odpovídá správce dokumentace.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

Reklamacce musí být vyřízena neprodleně, nejpozději však do 30 dnů od jejího uplatnění zákazníkem.

Jednatel posuzuje, zda je k zamezení opakování reklamované neshody je nezbytné realizovat opatření k odstranění kořenové příčiny neshody. V takovém případě iniciuje opatření k nápravě podle pravidel a postupů stanovených v kapitole 8.7.2 této příručky.

### 8.6 Analýza dat

Analýzu dat provádí AQUA PLUS s.r.o. pro účely:

- hodnocení spokojenosti zákazníka
- hodnocení shody výrobků
- hodnocení procesu
- hodnocení dodavatelů
- hodnocení zlepšování systému řízení jakosti

Analýza dat spočívá v jejich sběru, prověření věrohodnosti a vlastním hodnocení. Charakter zakázkové výroby nedává prostor pro využití statistických metod. Pro analýzu jsou voleny základní vyhodnocovací pomůcky (tabulky, grafy, přehledy, apod.). Analýzu dat provádí jednatelé. Závěry hodnocení a jejich promítnutí do cílů společnosti jsou projednávány formou přezkoumání systému jakosti vedením.

### 8.7 Zlepšování

#### 8.7.1 Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování je proces navazující na analýzu dat jehož smyslem je zlepšování výkonnosti SJ tak, aby přinášelo prospěch zainteresovaným stranám. Vedení společnosti AQUA PLUS s.r.o. se snaží zlepšovat parametry procesů a výrobků tak aby, vysoká kvalita výrobků byla samozřejmostí a společnost byla stále lépe vnímána svými zákazníky. Zlepšování je zaměřeno na :

- zlepšování komunikace se zákazníky a tím zlepšování image společnosti
- zlepšování ochrany životního prostředí
- snižováním nákladů dosahovat trvale konkurence schopnou cenu
- stabilizovat pracovníky
- zlepšovat kulturnost pracovního prostředí

Nástrojem pro zlepšování jsou nápravná a preventivní opatření.

Postupy pro zlepšování, nápravná a preventivní opatření jsou uvedeny ve Směrnici S6 „Opatření k nápravě, prevence a zlepšování“.



## PŘÍRUČKA SYSTÉMU JAKOSTI

### 8.7.2 Nápravné opatření

Opatření k nápravě je soubor stanovených činností provedených pro odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí situace s cílem zamezit opakování neshody.

Opatření k nápravě stanovují vždy jednatelé společnosti podle následujícího postupu:

1. Přezkoumání neshod – stížností zákazníků, reklamací, interních auditů, náměty pracovníků, závěry z analýzy dat a přezkoumání vedením.
2. Provedení rozboru příčin neshod s cílem určit potřebu nápravného opatření
3. Stanovení a provedení opatření
4. Kontrola provedení opatření
5. Vyhodnocení účinnosti provedeného nápravného opatření

O provedení a vyhodnocení nápravného opatření provede jednatel záznam, která je záznamem o jakosti a uložen ve složce Dokumentace. Záznam a je uchováván po dobu 3 let.

### 8.7.3 Preventivní opatření

Preventivní opatření je soubor stanovených činností provedených pro odstranění příčiny možné (potenciální) neshody nebo jiné nežádoucí situace s cílem zabránit výskytu neshody.

Preventivní opatření stanovují vždy jednatelé společnosti podle následujícího postupu:

Podněty k zjišťování potenciálních neshod a zlepšování přijímají jednatelé od zákazníků, zaměstnanců, z odborné literatury, analýzy dat atd.

Výsledkem preventivních opatření je prevence ztrát společnosti a tím dosahování větší účinnosti. Výsledky preventivních opatření jsou zpětně přezkoumávány vedením společnosti a posuzovány s ohledem na potřebu jejich promítnutí do nových cílů jakosti.

O preventivních opatřeních včetně pouhých námětů na zlepšení nebo na možný výskyt neshod je proveden jednatelem jednatel záznam, která je záznamem o jakosti a uložen ve složce Dokumentace. Záznam a je uchováván po dobu 3 let.

**Postup je obdobný jako při nápravném opatření a je popsán v S6.**

## 9.ZMĚNOVÁ SLUŽBA

Za stanovení činností, které jsou dokumentovány touto příručkou odpovídá PVJ. Za údržbu a potřebnou aktualizaci řízených výtisků této směrnice odpovídá správce dokumentace.

## 10. OBECNÁ USTANOVENÍ

Pokud není stanoveno jinak, jsou dokumenty a záznamy vzniklé z realizace této příručky archivovány po dobu minimálně 3 let od skončení jejich platnosti.

Organizaci společnosti a přiřazení pracovních míst k útvarům v organizační struktuře určuje organizační struktura společnosti AQUA PLUS s.r.o. a popisy pracovních funkcí.

Zjištěné chyby případně návrhy na zlepšení je nutno hlásit zpracovateli příručky.

Přezkoumání vhodnosti a účelnosti této příručky a jejího souladu s ostatními standardy probíhá prostřednictvím interních auditů pod dohledem PVJ.