



AQUA PLUS s.r.o. Krocínovská 8, 160 00 Praha 6 - Česká Republika

Revize :10/12

Strana 1 (celkem 47)

Platnost od : 10.10.2014

Vydání: 4 Změna: 2

ČSN EN ISO 9001:2009

ČOS 051622

PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Zpracoval :

10.10.2014

Datum

PVJ

Ing. Jan Biheller

Útvar / Jméno

Podpis

Přezkoušel :

10.10.2014

Datum

PVJ

Ing. Jan Biheller

Útvar / Jméno

Podpis

Schválil :

10.10.2014

Datum

JEDNATEL

Ing. Ivan Labohý

Útvar / Jméno

Podpis

PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

OBSAH:

Přílohy:	4
1 TERMÍNY A ZKRATKY	5
2 PROHLÁŠENÍ VEDENÍ SPOLEČ. AQUA PLUS s.r.o.	10
3 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE	10
4 SYSTÉM KVALITY	11
4.1 Všeobecné požadavky na SK	11
4.1.1 Identifikace procesů organizace AQUA PLUS s.r.o. potřebných pro SK	11
4.1.2 Vymezení SK	13
Vymezení z hlediska produktu:	13
Vymezení z hlediska organizace:	13
Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622.....	14
4.2 Požadavky na dokumentaci	14
4.2.1 Dokumentace systému kvality	14
4.2.2 Příručka systému kvality	15
4.2.3 Řízení dokumentů	16
4.2.3.1 Výrobní dokumentace externí	16
4.2.3.2 Technické standardy a právní předpisy	16
4.2.4 Řízení záznamů	17
5 ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU	17
5.1 Závazek vedení organizace	18
5.2 Zaměření na zákazníka	18
5.3 Politika kvality	18
5.3.1 Realizace a prezentace politiky kvality	18
5.4 Plánování a cíle kvality	19
5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikování.....	19
5.5.1 Odpovědnost a pravomoc.....	19
5.5.2 Představitel managementu.....	20
Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622.....	20
5.5.3 Komunikace	21
5.6 Přezkoumání vedením organizace.....	21
5.6.1 Všeobecně	21
5.6.2 Vstup pro přezkoumání	21
Průběh přezkoumání.....	22
5.6.3 Výstup z přezkoumání.....	22
6 MANAGEMENT ZDROJŮ	23
6.1 Zajištění zdrojů.....	23
6.2.....	23
Lidské zdroje	23
6.3 Infrastruktura	24
6.3.1 Provoz a údržba výrobního zařízení.....	24
6.4 Pracovní prostředí	25

**PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY**

7 REALIZACE PRODUKTU	25
7.1 Plánování realizace produktu	25
7.2 Procesy vztahující se k zákazníkovi	26
7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu	26
7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu	26
7.2.3 Komunikování se zákazníkem	27
Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622	28
7.3 Návrh a vývoj	28
7.4 Nakupování	28
7.4.1 Proces nakupování	28
7.4.1.1 Objednávky	29
7.4.1.2 Přímý nákup	30
7.4.1.3 Nákup služeb	30
7.4.2 Informace pro nákup, hodnocení dodavatele	30
7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu	32
7.5 Výroba a služby	33
7.5.1 Řízení realizace produktů	33
7.5.1.1 Zakázkové produkty	33
7.5.1.2 Sériové produkty	33
7.5.2 Validace procesů pro výrobu	34
7.5.3 Identifikace a sledovatelnost	34
7.5.4 Majetek zákazníka	35
7.5.5 Expedice produktů a skladování	35
7.6	36
Řízení měřidel	36
7.7 Management konfigurace (ČOS 051622)	38
7.8 Bezporuchovost a udržitelnost (ČOS 051622)	38
8 MĚŘENÍ, ANALÝZA, ZLEPŠOVÁNÍ	38
8.1 Všeobecně	38
8.2 Monitorování a měření	39
8.2.1 Spokojenost zákazníka	39
8.2.2 Interní audity	40
8.2.1 Odpovědnosti při interním auditu	40
8.2.3 Monitorování a měření procesů	41
8.2.4 Monitorování a měření produktu	42
8.3 Řízení neshodného produktu	43
8.3.1 Identifikace neshody	43
8.3.2 Vypořádání neshody	43
Charakter možných neshod produktů a způsob jejich řízení je uveden ve směrnici S 4 „Řízení neshody“	43
8.3.3 Reklamace zákazníka	44
8.4 Analýza dat	44
8.5 Zlepšování	45



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

8.5.1 Neustálé zlepšování.....	45
8.5.2 Nápravná opatření	45
8.5.3 Preventivní opatření	45
9 DALŠÍ POŽADAVKY NATO (COS 051622).....	46
9.1	46
Přístup k dodavateli a subdodavateli, podpora činností při SOJ	46
9.1.1 Dodavatel nebo subdodavatel musí poskytnout:.....	46
9.2 Produkty předložené dodavatelem k uvolnění	46
10 REVIZE A ZMĚNOVÁ SLUŽBA.....	46
11 OBECNÁ USTANOVENÍ.....	47

Přílohy:

Přílohová část příručky systému kvality má vlastní obsah a je vedena samostatně
Přílohy jsou samostatné dokumenty a jsou vedeny v samostatné složce „Přílohy k příručce“

- 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.**
- 6) Seznam směrnic**
- 7) Seznam formulářů**
- 8) Vzory formulářů**
- 9) Referenční tabulka odkazů na ČSN EN ISO 9001**
- 10) Vazby na ČOS 051622**



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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 kvality používaným v této příručce.

Výběr termínů používaných systému kvality

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



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

neshoda

nesplnění požadavku

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 MANAGEMENTU KVALITY

příručka systému řízení kvality

v níž je specifikován systém managementu kvality 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 MANAGEMENTU KVALITY

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

Definice AQAP

Pokud není uvedeno jinak, musí se používat definice z ČSN EN ISO 9000:2006.

Osvědčení o shodě. Dokument podepsaný dodavatelem, který stanovuje, že produkt ČOS 0516221. vydání Oprava 19 vyhovuje požadavkům smlouvy.

Státní ověřování jakosti (SOJ). Státní ověřování jakosti je proces, kterým příslušný národní úřad potvrzuje, že byly splněny požadavky smlouvy týkající se jakosti

Nabyvatel. Orgán státní správy nebo organizace NATO, která vstupuje do smluvního vztahu s dodavatelem, definuje produkt a požadavky na jakost. Termín Nabyvatel“ bývá používán v tomto dokumentu k tomu, aby umožnil nabyvateli být účasten v situacích, s nimiž není spojen žádný nebo kdy jmenovaný nebyl úřadem pověřen k provádění jednotlivých činností.

Produkt. Výsledek činností, procesů a úkolů. Produkt může zahrnovat službu, hardware, zpracovaný materiál, software nebo jejich kombinaci. Produkt může být hmotný (např. sestava nebo zpracovaný materiál) nebo nehmotný (např. znalosti nebo koncepce) nebo jejich kombinace. Produkt může být buď úmyslný (např. nabízený zákazníkovi) nebo neúmyslný (např. škodlivé látky nebo nežádoucí vlivy).

Zástupce pro státní ověřování jakosti (ZSOJ). Zástupce pro státní ověřování jakosti je osoba s odpovědností za státní ověřování jakosti, který při jednání zastupuje nabyvatele.

Plán jakosti. Plán jakosti je dokumentem dodavatele, jež specifikuje, které postupy a související zdroje a kým a kdy musí být použity u daného projektu, produktu, procesu nebo požadavku smlouvy.

Dodavatel. Organizace, která vystupuje ve smlouvě jako poskytovatel produktů nabyvateli.

Subdodavatel. Poskytovatel produktů dodavateli.

Použité zkratky:



AQUA PLUS s.r.o. Krocínovská 8, 160 00 Praha 6 - Česká Republika

Revize :10/12

Strana 9 (celkem 47)

Platnost od : 10.10.2014

Vydání: 4 Změna: 2

ČSN EN ISO 9001:2009

ČOS 051622

PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

IA	interní audit
SK	system kvality
PK	příručka systému kvality
PVJ	představitel vedení pro jakost, kvalitu
OŽP	ochrana životního prostředí
MZ	měřicí zařízení
AQAP	armádní předpis pro NATO
SOJ	státní ověřování jakosti
ZSOJ	zástupce pro státní ověřování jakosti
ČOS	Český obranný standard



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

2 PROHLÁŠENÍ VEDENÍ SPOLEČ. AQUA PLUS s.r.o.

Tato Příručka systému kvality 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 kvality AQUA PLUS s.r.o. odpovídá

Ing. Jan Biheller

který je představitelem vedení pro systém kvality.

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

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

Praha, dne 10.10.2014

.....
Ing. Ivan Labohý, jednatel

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.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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 KVALITY

4.1 Všeobecné požadavky na SK

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 kvality. SK je vytvořen v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009. SK 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 SK

1. Řízení společnosti
 - plánování
 - komunikování
 - přezkoumání vedením organizace
 - zabezpečování zdrojů
2. Zakázkové projekty - produkty na jednorázovou zakázku
 - poptávkové řízení
 - vypracování nabídky
 - uzavření zakázkového řízení
 - vypracování projektu
 - realizace projektu
 - servisní činnost
 - návrh a vývoj
3. Sériová výroba – výroba souprav pro dezinfekci vody (AQUASTERIL)
 - rozhodnutí o zavedení produktu
 - provedení výzkumu a vývoje produktu
 - přezkoumání výsledků výzkumu a vývoje



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

- zpracování předpisu k sériové výrobě
- zavedení sériové výroby v režimu první kusy, zkušební a hromadná výroba
- realizace výroby (outsourcing)

Externí procesy

Společnost AQUA PLUS s.r.o., zajišťuje externím procesem výrobu (výrobní fázi) souprav AQUASTERIL.

Výrobu provádí na svých zařízeních fa Solomat,s.r.o.

Výroba se provádí na základě objednávky specifikované série společností AQUA PLUS.

Každá série má svojí objednávku a smlouvu.

Podkladem pro výrobu AQUASTERILu jsou technické podmínky výroby zpracované společností AQUA PLUS a odsouhlasené firmou Solomat.

Přípravnou fázi výroby provádí AQUA PLUS. Provádí též uskladnění a expedici hotových souprav.

Fa Solomat má vlastní QMS podle ČSN EN ISO 9001:2009.

Řízení externího procesu zajišťuje AQUA PLUS prostřednictvím účasti svého pracovníka při opatřování a přípravě materiálů výrobě, účasti při rozjíždění výroby a soustavným sledováním dílčích etap (na základě záznamů). Společnost AQUA PLUS provádí externí audity u fy Solomat.

Lidské zdroje v přípravě výroby a skladování a expedici zajišťuje AQUA PLUS.

Vstupní materiál (chemikálie, obaly) zajišťuje AQUA PLUS.

Lidské zdroje, strojní zařízení a měřicí zařízení ve fázi výroby zajišťuje fa Solomat.

Komunikaci mezi AQUA PLUS a Solomat zajišťuje jednatel společnosti (ing Biheller).

Dohled z hlediska zásad QMS provádí PVJ (ing. Biheller).

Organizační schéma společnosti je uvedeno v *příloze č.1*

Funkční schéma programu VODA je uvedeno v *příloze č. 2*. Toto schéma pokrývá zejména činnosti segmentu zakázkové projekty.

Funkční schéma programu ODPADY A VÝROBA SOUPRAV je uvedeno v *příloze č. 3*.

Toto schéma pokrývá zejména činnosti segmentu sériová výroba.

Popisy a parametry stanovených procesů jsou uvedeny v *příloze č. 4* – Tabulky procesů

Vzájemné vazby procesů jsou znázorněny v *příloze č. 5*

Základní nástroje řízení pro zlepšování:

Interní audit

Analýza dat

Nápravné opatření

Preventivní opatření



AQUA PLUS s.r.o. Krocínovská 8, 160 00 Praha 6 - Česká Republika

Revize :10/12

Strana 13 (celkem 47)

Platnost od : 10.10.2014

Vydání: 4 Změna: 2

ČSN EN ISO 9001:2009

ČOS 051622

PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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 SK

Vymezení z hlediska produktu:

SK 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
- příprava materiálů

Společnost provádí nákup a prodej v souladu s živnostenským listem.

Vymezení z hlediska organizace:

Organizační uspořádání společnosti AQUA PLUS s.r.o. je uvedeno v příloze č. 1. Do systému kvality 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 ve Velkých Přílepech, a dílnu ERGON v Papírenské ulici, Praha 6.

Vymezení systému z hlediska normy ČSN EN ISO 9001:2009

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 Whitetrans, Velké Přílepy

Adresa dílny ERGON:
**ERGON a.s.
Papírenská 1
160 00 Praha 6**

Činnosti zajišťované externě:



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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 – soupravy řady AQUASTERIL

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

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus poskytne ZSOJ a/nebo nabyvateli objektivní důkaz, že zavedený systém jakosti vyhovuje standardu ČOS 051622 a že je efektivní a ekonomický.

4.2 Požadavky na dokumentaci

4.2.1 Dokumentace systému kvality

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 SK. V nich stanovené postupy jsou v souladu s požadavky ČSN EN ISO 9001:2009 a podporují politiku kvality.

DOKUMENTY

Při vydávání a údržbě dokumentů jsou aplikovány dokumentované postupy pro řízení dokumentace uvedené v této kapitole Příručky kvality, 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.

Forma dokumentů

Dokumenty jsou vedeny a řízeny v **elektronické** podobě. Tištěná podoba se řídí směrnicí S1 odstavec 6.1.2.e.

Na pracovišti Krocínovská jsou aktuální dokumenty uloženy v na síti pod souborem **ISO** Nejsou dovoleny úpravy. Přístup k úpravám má PVJ.

Na pracovišti ERGON (dílna) jsou aktuální dokumenty rovněž uloženy v počítači.

U ředitele společnosti je k dispozici aktuální kopie dokumentů na CD ROM.

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



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

- I. **Příručka systému kvality** s přílohami, která obsahuje předmět rozsah SK . Uvádí politiku a cíle SK AQUA PLUS s.r.o., dokumentované postupy pro SK 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

Seznam dokumentace 2. vrstvy (směrnice) je uveden v *příloze č. 6.*

Seznam formulářů souvisejících s příslušnými směrnice a jejich vzory jsou uvedeny v *příloze č. 7 a příloze č. 8.*

4.2.2 Příručka systému kvality

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

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

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

Milan Bílý

Za schválení příručky SK a jejích revizí a nových vydání odpovídá jednatel :

ing. Ivan Labohý.

Příručka SK je distribuována na nosiči CD, nebo jako výtisky: aktuálnost příručky 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 kvality 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 tříletých intervalech představitel vedení pro jakost, o čemž provede záznam.

Originál příručky kvality a všech revizí včetně přehledu revizí je uložen u správce dokumentace.

O seznámení pracovníků s příručkou a jejími revizemi jsou seznamování pracovníci formou instruktáže.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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 SK
6. Schválení dokumentu/změny
7. Vydání dokumentu/změny
8. Distribuce dokumentu na uživatelská místa
9. Spravování dokumentu
10. Revize dokumentů : příručka v dvouletých intervalech, směrnice v 3 letých intervalech, 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 – Řízení dokumentace a záznamů,

4.2.3.1 Výrobní dokumentace externí

Jedná se o výrobní dokumentaci předanou zákazníkem. Za aktuálnost a platnost dokumentace odpovídá zákazník. Za **zpracování** externí dokumentace do interní výrobní dokumentace odpovídá vedoucí programu. V případě změny zákazník předá novou dokumentaci. Správce dokumentace vymění platné dokumenty předané zákazníkem a označí neplatné slovním vyjádřením o neplatnosti (viz směrnice S1). Neplatná dokumentace je archivována po dobu 3 let, pokud se nevrací zákazníkovi.

4.2.3.2 Technické standardy a právní předpisy

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,



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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. Za pořizování, sledování změn, aktualizaci a uplatňování právních předpisů odpovídá ředitel společnosti. Za pořizování, sledování změn, aktualizaci a uplatňování technických standardů odpovídají vedoucí programů.

4.2.4 Řízení záznamů

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

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 SK
- byly zaznamenány údaje, jejichž analýzou lze získat informace potřebné k zlepšování procesů, výrobků, efektivnosti a účinnosti SK.

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

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

Řízení záznamů je uvedeno ve Směrnici S1.

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus poskytne ZSOJ a/nebo nabyvateli přístup k záznamům, které souvisí se smlouvou ve vzájemně odsouhlasené formě.

5 ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU

Proces řízení organizace zahrnuje činnosti:

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



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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 kvality 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 kvality AQUA PLUS s.r.o. uvedenou v politice kvality
- Stanovují cíle kvality.
- V pravidelných intervalech přezkoumávají systém kvality s cílem zvyšování jeho účinnosti a trvalého zlepšování.
- Zabezpečují potřebné zdroje pro SK.

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 kvality

Základem politiky kvality je vize jednatelů o vybudování prosperující společnosti a *zaujmutí trvalého postavení v regionu v oblasti úpravy vody a vývoje technologií zneškodňování toxických odpadů*. K naplnění této vize vedení společnosti AQUA PLUS s.r.o. stanovilo politiku kvality.

Politika kvality je samostatný dokument. Stanovuje se na období 3 roky.

5.3.1 Realizace a prezentace politiky kvality .

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

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

Při plánovitě řízených změnách v organizaci společnosti i jejího výrobního zaměření, se vedení společnosti zavazuje provádět změny tak, aby nebyla narušena celistvost (integrita) systému managementu kvality.

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



AQUA PLUS s.r.o. Krocínovská 8, 160 00 Praha 6 - Česká Republika

Revize :10/12

Strana 19 (celkem 47)

Platnost od : 10.10.2014

Vydání: 4 Změna: 2

ČSN EN ISO 9001:2009

ČOS 051622

PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

www.aquapluscz.cz.

Na základě uvedených zásad společnost AQUA PLUS s.r.o. vyhlásilo politiku systému managementu kvality pro období let 2011– 2014.

Vyhlášená politika kvality je v příloze této příručky.

5.4 Plánování a cíle kvality

Pro naplnění politiky kvality vedení společnosti AQUA PLUS s.r.o. stanovuje **cíle kvality** pro organizaci. Cíle musí být přiměřené organizaci, vycházet z politiky kvality, 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.

Cíle kvality 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.

Cíle kvality se vydávají samostatným dokumentem.

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

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus na dodávaný produkt zpracuje a předloží ZSOJ a/nebo nabyvateli plán jakosti, vycházející z požadavků smlouvy a požadavků této normy.

Společnost poskytne objektivní důkaz, že v průběhu plánování bere v úvahu rizika, včetně procesu identifikování rizik, analýzy rizik, řízení rizik a snižování rizik i v průběhu přezkoumávání smlouvy.

Plán jakosti je v dokumentu Plán jakosti na produkt AQUASTERIL 2 EXTREME

Popis rizik je uveden ve směrnici S10 Management rizik

5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikování

5.5.1 Odpovědnost a pravomoc

Odpovědnost každého pracovníka AQUA PLUS s.r.o. je stanovena v jeho pracovní smlouvě a v Popisu pracovní činnosti. Vedení organizace tvoří dva jednatelé, kteří jsou majoritními majiteli organizace a definují odpovědnosti vedení a odpovědnosti jednotlivých řadových



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

zaměstnanců a komunikují s nimi o SK a jejich úlohách a odpovědnostech, kterými se podílejí na efektivnosti systému kvality.

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

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

5.5.2 Představitel managementu

Představitel vedení pro jakost (PVJ) je jmenován a má tyto odpovědnosti a pravomoci k následujícím činnostem:

- metodicky řídí činnosti s vlivem na jakost a prosazuje povědomí o závažnosti požadavků zákazníka významu kvality v celé organizaci,
- zajišťuje, že procesy potřebné pro SK jsou vytvořeny, uplatňovány a udržovány,
- ukládá úkoly související s SK všem zaměstnancům AQUA PLUS s.r.o. a ověřuje realizaci těchto úkolů,
- zajišťuje plánování, organizování a provádění interních prověrek kvality 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 SK ,
- iniciuje porady ve věcech SK ,
- dává vedení podklady pro zprávy o efektivnosti a účinnosti SK a potřebě a možnostech zlepšování,
- průběžně sleduje a kontroluje plnění úkolů k realizaci cílů kvality cílů, stanovených vedením,
- provádí dohled na řízení externích procesů
- má právo zastavit výrobu nebo expedici produktů v případě nedodržování předepsaného postupu výroby a při nebezpečí nekvalitní dodávky
- je povinen se seznámit s dokumenty realizátora externího procesu a navázat s ním kontakt pro případ nutných oboustranných úprav dokumentace

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Představitel vedení pro jakost (PVJ) má nezbytnou organizační pravomoc a volnost rozhodovat v záležitostech týkajících se jakosti, včetně spojení se ZSOJ anebo nabyvatelem.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

5.5.3 Komunikace

Vedení společnosti komunikuje 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 jsou dokumentovány na formuláři F 09. Je zajištěno, že na všechny podněty a stížnosti je 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.

Komunikaci v rámci řízení externích procesů zajišťuje jednatel společnosti (ing. Biheller)

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus má vytvořen komunikační kanál s ZSOJ anebo nabyvatelem prostřednictvím kontaktních kanálů a údajů.

5.6 Přezkoumání vedením organizace

5.6.1 Všeobecně

Vedení AQUA PLUS s.r.o. přezkoumává vhodnost, přiměřenost a efektivitu zavedeného systému kvality 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 SK, posoudit příležitosti k zlepšování a potřebu změn v SK zejména v politice a cílech kvality.

V případě realizace zakázky pro armádu, AQUA Plus poskytne výsledky přezkoumání ZSOJ nebo nabyvateli.

5.6.2 Vstup pro přezkoumání

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

- výsledcích interních auditů SK
- vyhodnocení zpětné vazby od zákazníků a spokojenosti zákazníků (spokojenost / stížnosti / reklamace),
- efektivitě a účinnosti procesů SK
- o shodě výrobků
- vyhodnocení nápravných a preventivních opatření



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

- výsledcích opatření provedených na základě závěrů z předchozích přezkoumání,
- změnách / očekávaných/ včetně právních, které mohou ovlivnit SK
- potřebě a možnostech zlepšování
- plnění cílů
- plnění právních předpisů

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus poskytne k dispozici ZSOJ anebo nabyvateli záznamy o přezkoumání vstupů majících vztah ke smlouvě. Zodpovědnost má PVJ.

Průběh přezkoumání

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

5.6.3 Výstup z přezkoumání

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

Záznam z přezkoumání musí obsahovat rozhodnutí k:

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

Externí procesy

Předmětem přezkoumání vedením organizace je i externí proces výrovy souprav AQUASTERIL

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus poskytne k dispozici ZSOJ anebo nabyvateli záznamy o přezkoumání výstupů majících vztah ke smlouvě, včetně informace o navrhovaných opatření vyplývajících z přezkoumání výstupu, jež ovlivní shodu s požadavky smlouvy, včetně termínů. Určí i odpovědné osoby, resp. funkce.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

6 MANAGEMENT ZDROJŮ

6.1 Zajištění zdrojů

Pro zajištění implementace a udržování systému kvality a dále zvyšování efektivity a výkonnosti společnosti AQUA PLUS s.r.o. a spokojenosti zákazníka, vedení zjišťuje potřebu materiálních i lidských zdrojů a zvažuje jejich efektivní využívání pro zabezpečení provozu společnosti, vzdělávání a způsobilosti personálu, na plnění právních požadavků uplatňovaných na výrobky a jejich inovaci, na zabezpečování pracovního prostředí a při plánování investic do infrastruktury.

Výběr a kvalifikace pracovníků se děje s ohledem na možnost ovlivnění shody s požadavky na produkt v rámci úkolů systému kvality.

6.2 Lidské zdroje

Lidskými zdroji pro provádění činností s vlivem na jakost jsou jednatelé společnosti a pracovníci zajišťující provoz a výrobu, tj. zaměstnanci společnosti. Vedení společnosti stanovilo pro každou profesi a pracovní místo popis činností (kompetenci) a 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 vedení 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 kvality, kulturou organizace. Hodnocením vlivu školení na pracovní výsledky příslušných pracovníků je využíváno 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:



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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

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

U **externích procesů** provádí seznamovací a kvalifikační školení u realizátora procesu pověřený pracovník společnosti AQUA PLUS a vede o tom záznam.

Pověřený pracovník kontroluje odbornou způsobilost pracovníků realizátora posouzením praktického provádění i případným přezkoušením.

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 materiálu
- kanceláře
- sklady
- sociální zařízení
- výrobní zařízení a nástroje
- dodávkový automobil
- osobní automobily

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

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



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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 **Deníku strojního vybavení**. 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 technických, resp. 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.

U **externích procesů** si potřebnou infrastrukturu zajišťuje realizátor procesu, včetně údržby a prav strojů a zařízení tak, aby mohl plnit požadavky zadavatele.

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.

Jsou zabezpečovány a dodržovány pracovní podmínky potřebné pro vykonávání příslušných prací.

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.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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

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

7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

V rámci poptávkového a nabídkového řízení určený zpracovatel zakázky zakomponuje do nabídky:

- požadavky zákazníka, včetně požadavků na způsob dodání a činnosti po dodání
- případně, související nezbytné požadavky, neuvedené zákazníkem (při tom se opírá o svojí odbornost a zkušenosti společnosti)
- požadavky zákonných a technických předpisů
- případně, doplňující požadavky vyplývající z provozu společnosti
- resp. specifikace činností po dodání produktu (smluvní povinnosti, servisní služby, případně doplňkové služby).

Specifikace požadavků musí být jednoznačná včetně uvedení dalších vlastností, funkcí a pravidel, které zákazník nemusí znát a požadovat.

7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

V rámci poptávkového a nabídkového řízení:

- určený zpracovatel zakázky zjistí, posoudí a stanoví požadavky zákazníka
- vedoucí projektu provede přezkoumání možností splnění požadavků zákazníka na výrobek. **Výsledek přezkoumání potvrdí svým podpisem na titulní list nabídky, resp. objednávky.**



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

- v případě, že by zákazník chtěl změnit dohodnuté (dříve vyjádřené) požadavky, vedoucí projektu stanoví způsob řešení se zákazníkem. Změny musí být zakomponovány do dokumentace.

AQAP:

Žádá-li si to zákazník, AQUA Plus vypracuje jako výstup plánování a realizace produktu

Plán jakosti . Plán jakosti zpracovává PVJ. Schvaluje ho zástupce zákazníka.

Pro armádní zakázky se plány jakosti řídí ČOS Požadavky NATO na plány jakosti.

7.2.3 Komunikování se zákazníkem

Společnost AQUA PLUS s.r.o. aktivně komunikuje 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
- 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.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus má vytvořen komunikační kanál s ZSOJ anebo nabyvatelem prostřednictvím kontaktních kanálů a údajů. Společnost oznámí změny ve své organizaci, které mají vliv na jakost produktu nebo systém managementu jakosti.

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 – Návrh a vývoj, 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, (vývoj) nebo jsou řešeny projekty pro jednotlivé zakázky (návrh).

Při zpracovávání návrhu pro zakázkové projekty se dokumentování procesu liší podle rozsahu projektu a je dokumentován buď v Deníku vývoje (malé a střední projekty), nebo v samostatných složkách (velké projekty).

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus stanoví při ověřování návrhu a vývoje požadované zkušební metody a provádí potřebné zkoušky za účelem prokázání shody s požadavky.

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 SK ve vztahu ke svým produktům.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus na požádání poskytne ZSOJ anebo nabyvateli kopie všech dílčích smluv nebo objednávek na produkt, které souvisí se smlouvou a oznámí, pokud zjistí případy možných rizik.

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 Seznamu dodavatelů.

Podle požadavku na nákup produktu bude vyhledán v Seznamu 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

Pověřený pracovník vystaví objednávku v souladu s pravidly, které jsou určeny vnitřním předpisem. Odeslání objednávky poštou je uvedeno v Knize odeslané pošty, odeslání faxem je zaznamenáno na objednávce.

Požadavek: objednávka materiálu pro vojáky se dělají vždy písemně. Je nutné dbát na přesnou specifikaci!

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 možnost změny požadavku na nákup, případně proveden nový výběr dodavatele. Další postup v tomto případě je shodný jako při prvním objednání.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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

Při obdržení dodávky provede určený pracovník vstupní **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 deklaroványými údaji a u náhradních dílů (např. filtrů) požadované rozměry. Při přejímce se rovněž kontroluje úplnost a správnost standardní nebo požadované průvodní dokumentace (dodací list, atesty, certifikáty, technická dokumentace, aj. např. dostatečně dlouhá doba expirace u chemických produktů).

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.

Razítkem na dodací list stvrzuje příslušný pracovník výsledek přejímky. (Razítko obsahuje nápisy VSTUPNÍ KONTROLA, DATUM, KONTROLOVAL).

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 Informace pro nákup, hodnocení dodavatele

Každý dodavatel společnosti AQUA PLUS s.r.o. je veden v Seznamu dodavatelů, což je udržovaný a průběžně aktualizovaný seznam možných dodavatelů společnosti, který obsahuje základní údaje o dodavatelích a případných shodách / neshodách, které se vyskytly u dodávek



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

do společnosti. Součástí Seznamu možných dodavatelů je i aktuální hodnocení dodavatele - kategorie vycházející z poznatků získaných v rámci již realizovaných smluvních vztahů.

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 kvalitu dodávek bez závažných reklamací a poskytuje záruku kvality 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 kvality a stability dodávek

- **Nový dodavatel N** – dosud neprověřený 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 Seznamu dodavatelů a za provedení hodnocení odpovídá vedoucí programu. 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 kvality
- 6) U zakázek pro armádu se vyžaduje certifikace na ISO 9001, resp. další specifické požadavky

Bod 1) musí být splněn u každé dodávky do společnosti AQUA PLUS s.r.o. Pro splnění dalších 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 MANAGEMENTU KVALITY

Bod 6) pro vojenské zakázky splněn. Mohou být stanoveny i jiné požadavky např. na zvýšenou kvalitu. Může být stanoven požadavek nákupu od vyhrazeného dodavatele.

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 většinou 1x za rok a končí se ukončením smluvního vztahu a zaznamenává se do Seznamu dodavatelů. Záznam je souhrnem všech znaků dodavatele.

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus zajišťuje přenos potřebných požadavků smlouvy k subdodavatelům.

Do veškeré dokumentace pro objednávání vkládá: *“Požadavky této smlouvy mohou být podrobeny ZSOJ. O veškerých prováděných činnostech bude dodavatel informován“.*

7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu

Každý produkt je po dodání kontrolován co do úplnosti. Zda není poškozen a je kontrolována správnost dodané průvodní dokumentace i dokumentace k produktu. Výsledek kontroly je potvrzen razítkem na příslušném dokumentu (zpravidla dodací list).

V případě neshody, 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 jednatele.

Nakupování v rámci externího procesu

Nakupování se v tomto případě řídí stejnými principy uvedenými výše.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Specifické požadavky jsou uvedeny v technických podmínkách výroby.

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus oznámí ZSOJ anebo nabyvateli, že produkt subdodavatele označený jako rizikový je zamítnut, nebo je v opravě nebo, že je dodáván subdodavatelem, u něhož bylo shledáno, že jeho výběr nebo následné konání zahrnuje rizika.

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).

Průběh výroby organizuje a sleduje **vedoucí projektu**.

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 kvality,
- zajištění materiálu potřebného v výrobě produktu
- sleduje průběh výroby, kontroluje výsledky jednotlivých etap produkce.
 - 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

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.

7.5.1.2 Sériové produkty

Společnost AQUA PLUS seriově vyrábí soupravy AQUASTERIL. Tyto soupravy jsou výrobky, které prošly postupem vývoje a byly vedením firmy vybrány k sériové výrobě.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Sériová výroba je zajišťována částečně vlastními silami anebo externě, (outsourcing), hlavně ve fázi výroby.

Sériová výroba se řídí schválenými Technickými podmínkami výroby. Vedoucí projektu zajišťuje, aby v případě neshody během výroby byly práce zastavena a obnovena až po odstranění problému. Dále vedoucí projektu určuje velikost výrobní série s uhlédem na pokrytí přímých objednávek od zákazníků a pro doplnění zásob ve skladu

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.

Pokud jde o proces svařování plastů, záznamy vede asistentka.

Validace zařízení na úpravu vody, viz. 8.4 Monitorování a měření produktu

7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Stav produktu v průběhu jeho realizace je identifikován následovně:

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

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.).



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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

Sledovatelnost u zakázek pro úpravu vody je zajištěna prostřednictvím:

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

Identifikace poptávkového a nabídkového řízení zakázky je podchycena „Průvodním listem zakázky“, (viz směrnice S2).

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 eventuálního 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 svěřeni do péče společnosti AQUA PLUS s.r.o. Musí být zajištěno, 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.

V ojedinělých případech kdy zákazník předává se zařízením originální dokumentaci (např. výkresovou dokumentaci, popisy, projekční dokumentaci, popisy apod. - nehmotný majetek), pak též platí výše uvedené.

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Systém managementu kvality AQUA Plus s.r.o. Reší majetek zákazníka tak, že požadavek ČOS je naplněn. V případě výroby souprav AQUASTERIL s majetkem zákazníka není nakládáno.

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.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Při uložení produktu je vždy dbáno na to aby nemohlo dojít ke změnám s ohledem na stanovené požadavky (podmínky uložení)

Záznam o uskladnění je současně záznamem o kontrole. Tato činnost se týká zejména sériově vyráběných produktů.

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 kvality vyplývají pro společnost AQUA PLUS s.r.o. následující činnosti:

- stanovit potřebu a zajistit vhodná měřicí zařízení (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 kvality produktů společnosti AQUA PLUS s.r.o. se používají měřidla mechanická, elektrická a laboratorní přístroje - skupina mechanických měřidel, skupina elektrických měřidel (**EM**) a skupina laboratorních měřidel, přístrojů (**LM**).

Poznámka: Skupina mechanických měřidel nemá samostatnou značku. K identifikaci se využívá štítek s číslem od kalibrační společnosti. Příslušné číslo je uvedeno v seznamu měřidel.

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.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Návaznost na národní standard při kalibraci pracovního měřidla je zajištěna prostřednictvím externího dodavatele kalibrace. Pracovní měřidla se dávají kalibrovat jen na akreditovaná pracoviště. Ta musí mít tuto návaznost zabezpečenu.

Zkoušečky (ZK)

Přístroje, které nemají vliv na množství a jakost produkce, na ochranu zdraví, bezpečnosti ani životního prostředí a jsou používány jen k orientačnímu zjištění přítomnosti příslušné veličiny, vedení společnosti stanovilo jako **zkoušečky**

Identifikace měřidel se provádí štítkem se značkou skupiny a pořadovým číslem.

Datum kalibrace je sledováno prostřednictvím seznamu měřidel příslušné skupiny. V seznamu je vyznačeno datum kalibrace a kalibrační lhůta. Datum kdy má být provedena kalibrace sleduje metrolog a zpracovává pro příslušný rok plán kalibrace.

Návaznost měřidel

Kalibrace pracovních měřidel je prováděna externím způsobem (objednávkou) na akreditovaných pracovištích, které mají zajištěnu návaznost na národní standard.

Metrologem společnosti AQUA PLUS s.r.o. je Milan Bílý, který:

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



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Uživatelé 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.

Externí procesy.

Metrolog posuzuje vhodnost metrologické zabezpečení měřících přístrojů a zařízení realizátora externího procesu z hlediska požadavků tohoto procesu.

V případě externího procesu na výrobu AQUASTERILu si metrologické zabezpečení zajišťuje realizátor (fa Solomat) v rámci zavedeného QMS.

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus dbá, aby používaný metrologický systém byl ve shodě s požadavky ISO 10012.

Informuje ZSOJ anebo nabyvatele o ovlivněných produktech z titulu např. prošlé kalibrace.

7.7 Management konfigurace (ČOS 051622)

Management konfigurace je popsán ve směrnici S9 Management konfigurace

7.8 Bezporuchovost a udržovatelnost (ČOS 051622)

Společnost AQUA Plus nemá zaveden systém pro bezporuchovost a udržovatelnost. Systém pro bezporuchovost a udržovatelnost bude uplatněn v případě smluvního požadavku.

8 MĚŘENÍ, ANALÝZA, ZLEPŠOVÁNÍ

8.1 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



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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.

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).

8.2 Monitorování a měření

8.2.1 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
- záruční reklamace
- zprávy od obchodních zástupců

Spokojenost zákazníka ve vztahu k AQUASTERILu.

Společnost AQUA Plus s.r.o. sleduje spokojenost zákazníka prostřednictvím kontaktů se zákazníkem při užívání produktu (dotazy na názor na vlastnosti produktu a využití připomínek).



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus zajišťuje aby jakékoliv stížnosti nebo nedostatky týkající se smlouvy, které jsou ZSOJ ohlášeny, byly zaznamenány jako stížnost zákazníka.

8.2.2 Interní audity

Pravidelné interní audity jsou ve společnosti AQUA PLUS s.r.o. prováděny z toho důvodu, aby se ověřilo, systém managementu kvality 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

Jedná se o interní audit prováděný z konkrétních důvodů, například při zjištění určitých neshod, poruch nebo odchylek. Dále se provádí při změnách SK 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 Seznamu základních otázek k IA,
- opatření k nápravě, týkající se změn SK ,
- 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 :



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

- 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 SK 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 kvality.
- účastnit se celého průběhu interního auditu

Externí procesy

Společnost AQUA PLUS provádí externí audit na externí proces výroby AQUASTERILu podle zásad interního auditu.

Pravidla jsou uvedena ve směrnici S5 Interní (a externí audit)

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus zajišťuje informovanost ZSOJ o konání interních auditů oblastí týkajících se předmětu smlouvy (seznámení s ročním programem auditů a konzultace o účasti) a předání informací o výsledcích auditu po jejich vyhodnocení (včetně případných přijatých opatření).

Do interních auditů zahrnuje všechny smluvní požadavky včetně doplňků NATO. O případných nedostatcích informuje ZSOJ anebo nabyvatele.

8.2.3 Monitorování a měření procesů

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



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

- 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

Kriteria a analýzy procesů a činností probíhajících v AQUA PLUS s.r.o. jsou obsaženy v tabulkách procesů v *příloze č.4*.

8.2.4 Monitorování a měření produktu

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

Příslušné dokumenty jsou uloženy s ohledem na poskytnutí důkazu shody s kritérii.

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.

Osoba schvalující uvolnění produktu je určena a je uvedena na záznamu.

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

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

Externí procesy

Monitorování, měření a analýzu externího procesu, potažmo produktu (AQUASTERIL) z hlediska výše uvedených zásad, provádí jednatel společnosti a je součástí přezkoumání vedení organizace (kap. 5.6).



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

V případě externího procesu na výrobu AQUASTERILu jednatel společnosti AQUA Plus informuje ZSOJ u výsledcích monitorování a měření vztahujících se k tomuto produktu.

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus při uvolnění produktu poskytuje ZSOJ anebo nabyvateli Osvědčení o jakosti a kompletnosti, pokud není vzájemně stanoveno jinak.

8.3 Řízení neshodného produktu.

8.3.1 Identifikace neshody

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.

8.3.2 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 kvality.

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



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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.

8.3.3 Reklamace zákazníka

Každá reklamace, kterou zákazník písemně uplatní ve společnosti AQUA PLUS s.r.o. musí být zaznamenána do formuláře F08 Protokol o neshodě. Za záznam je zodpovědná asistentka. Reklamace 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.

Řízení neshodného produktu je popsáno ve směrnici S4 Řízení neshody.

Zvláštní požadavek NATO dle ČOS 051622

Společnost AQUA Plus oznámí ZSOJ vzniklé neshody a opatření k nápravě.

Požadavky NATO pro řízení neshodného produktu jsou zakotveny ve směrnici S4 Řízení neshody.

8.4 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 kvality

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 kvality vedením.

Externí procesy

Záležitost neshodného produktu výroby souprav AQUASTERIL je řešena ve směrnici S6 – Řízení neshody.



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

8.5 Zlepšování

8.5.1 Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování je proces navazující na analýzu dat jehož smyslem je zlepšování výkonnosti SK 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“.

8.5.2 Nápravná 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 jednatele 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, který je záznamem o kvalitě a uložen ve složce Dokumentace. Záznam a je uchováván po dobu 3 let.

8.5.3 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 jednatele společnosti podle následujícího postupu:

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



PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

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 kvality.

O preventivních opatřeních včetně pouhých námětů na zlepšení nebo na možný výskyt neshod je proveden jednatelem jednatelem záznam, která je záznamem o kvality 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 DALŠÍ POŽADAVKY NATO (ČOS 051622)

9.1 Přístup k dodavateli a subdodavateli, podpora činností při SOJ

9.1.1 Dodavatel nebo subdodavatel musí poskytnout:

- právo přístupu do zařízení, v nichž jsou prováděny jednotlivé činnosti smluvních činností;
- informace, týkající se plnění požadavků smlouvy;
- neomezenou možnost vyhodnocovat v organizaci shodu se standardem ČOS 051622;
- neomezenou možnost provádět ověřování shody produktu s požadavky smlouvy;
- vyžádanou pomoc při vyhodnocování, verifikaci, validaci, zkoušení, kontrole nebo uvolnění produktu pro provedení SOJ podle požadavků smlouvy;
- prostory a zařízení;
- nezbytné zařízení vhodné pro přiměřené použití;
- zaměstnance organizace nebo subdodavatele k obsluze takových zařízení podle požadavku;
- přístup k informačním a komunikačním prostředkům;
- nezbytnou dokumentaci potvrzující shodu produktu se specifikací;
- kopie nezbytných dokumentů, včetně kopií na elektronických médiích.

9.2 Produkty předložené dodavatelem k uvolnění

Organizace musí zajistit, že pro dodání jsou uvolněny pouze přijatelné produkty. ZSOJ nebo zákazník si vyhrazují právo odmítnout neshodný produkt.

10 REVIZE A ZMĚNOVÁ SLUŽBA

Za údržbu a potřebnou aktualizaci tohoto dokumentu odpovídá správce dokumentace. Revize a změnové řízení se provádí podle směrnice S1.



AQUA PLUS s.r.o. Krocínovská 8, 160 00 Praha 6 - Česká Republika

Revize :10/12

Strana 47 (celkem 47)

Platnost od : 10.10.2014

Vydání: 4 Změna: 2

ČSN EN ISO 9001:2009

ČOS 051622

PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

11 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.

Pokrytí požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2009 příručkou kvality a směrnicemi je schematicky znázorněno v *příloze č. 9– Referenční tabulka odkazů*.

Pokrytí požadavků ČOS příručkou kvality a směrnicemi je schematicky znázorněno v *příloze č. 10 Vazby dokumentace SMJ a kapitol ČSN EN ISO 9001:2009 a ČOS 051622*