



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

# PŘÍRUČKA ISŘ

|                                       |  |                                |   |
|---------------------------------------|--|--------------------------------|---|
| <b>Vypracoval:</b><br>Ing. M. Knězová | <b>Kontrolou pověřen:</b><br>Ing. M. Knězová | <b>Schválil:</b><br>Ahmad Raad | <b>Vydáno:</b><br>2. 1. 2013<br><b>Účinnost od:</b><br>2. 1. 2013 |
|---------------------------------------|--|--------------------------------|---|

|   |                     |                |
|---|---------------------|----------------|
|  | <b>PŘÍRUČKA ISŘ</b> | <b>Změna 0</b> |
|---|---------------------|----------------|

## Schvalovací list

### 4. vydání

Tato příručka Integrovaného **S**ystému **Ř**ízení firmy naplňuje požadavky norem ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001.

Příručku zpracovala: Ing. Miroslava Knězová

Podpis:

Schválil: Ahmad Raad – jednatel společnosti

Podpis:

Příručka ISŘ je závazná pro všechny pracovníky firmy. Jde o vrcholový dokument systému řízení Jakosti, EMS a Bezpečnosti práce. O případném poskytování příručky ISŘ mimo firmu (zákazníkovi za účelem představení firmy) rozhoduje jednatel společnosti. Příručka poskytnutá mimo firmu je vždy neřízený výtisk a není pracovníky firmy aktualizována.

V Kadani dne 2.01.2013



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

### ***Představení společnosti***

FRK s. r. o.  
Chomutovská 1254, 432 01 Kadaň  
IČO: 61324817

Firmu zastupuje pan Ahmad Raad – jednatel

Telefon: +420 474 333 232  
Fax: +420 474 333 126  
Mobil pí. Knězová: +420 777 165 297  
Mobil p. Raad: +420 602 403 612

Firma vznikla v roce 1994. Tehdy byla založena třemi společníky. Již od počátku fungování firmy byla předmětem její činnosti:

- stavební činnost,
- montáž a svařování tlakového potrubí,
- topenářství,
- investorsko inženýrská činnost,
- koupě zboží za účelem dalšího prodeje a prodej,  
později také
- hostinská činnost,
- restaurační činnost,
- provozování fitness centra.

V současné době má firma pouze jednoho majitele a tím je pan Ahmad Raad, který je zároveň jednatelem společnosti. Sídlo firmy je Chomutovská 1254, Kadaň.

V převážné většině firma provádí práce pro tyto důležité investory: Město Kadaň, Tepelné hospodářství Kadaň s. r. o., Severočeské Doly a. s., ČEZ, a.s., Nemocnice s poliklinikou Kadaň, United Energy, a.s., Ústecký kraj, Povodí Ohře a jiné.

Firma v roce 2002 zavedla systém jakosti dle ČSN ISO 9001 a v roce 2004 rozšířila tento systém o EMS a péči o životní prostředí dle ČSN ISO 14001.

V roce 2007 došlo ke změně názvu firmy z původního F+R+K s. r. o. na současný název FRK s.r.o.. Zároveň došlo k přestěhování firmy do nové provozovny na IP VERNE a doplnění systému řízení o bezpečnost práce podle normy OHSAS 18001. V otevřené provozovně firma zavedla nový výrobní program kovoobrábění, který v červnu 2012 převedla do nově založené sesterské společnosti FRK Výroba. Společnost FRK Výroba je certifikována dle EN 1090-2 a ČSN 3834.



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

### Obsah:

|  |    |
|--|----|
| Představení společnosti .....                | 3  |
| Obsah: .....                                 | 4  |
| 1. Úvod: .....                               | 6  |
| 1.2. Účel ISŘ: .....                         | 6  |
| 2. Seznam zkratk .....                       | 6  |
| 3. Návaznost na dokumentaci .....            | 7  |
| 4. Systém řízení ISŘ .....                   | 8  |
| 4.1 Všeobecné požadavky .....                | 8  |
| Aspekty EMS .....                            | 9  |
| 4.2 Požadavky na dokumentaci .....           | 10 |
| 4.2.1 Všeobecně .....                        | 10 |
| 4.2.2 Příručka ISŘ .....                     | 10 |
| 4.2.3 Řízení dokumentů .....                 | 11 |
| Právní a jiné požadavky .....                | 11 |
| Vyhodnocování shody .....                    | 12 |
| 4.2.4 Řízení záznamů .....                   | 12 |
| 5. Odpovědnost vedení firmy .....            | 13 |
| 5.1 Závazek vedení organizace .....          | 13 |
| 5.2 Zaměření na zákazníka .....              | 13 |
| 5.3 Politika ISŘ .....                       | 13 |
| 5.4 Plánování .....                          | 15 |
| 5.4.1 Cíle ISŘ .....                         | 15 |
| 5.4.2 Plánování ISŘ .....                    | 15 |
| 5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace ..... | 16 |
| 5.5.1 Odpovědnost a pravomoc .....           | 16 |
| 5.5.2 Představitel vedení organizace .....   | 16 |
| Zástupce zaměstnanců .....                   | 16 |
| 5.5.3 Vnitřní komunikace .....               | 17 |
| 5.6 Přezkoumání vedením .....                | 17 |
| 5.6.1 Všeobecně .....                        | 17 |
| 5.6.2 Vstup pro přezkoumání .....            | 17 |
| 5.6.3 Výstup z přezkoumání .....             | 18 |
| 6. Management zdrojů .....                   | 19 |
| 6.1 Zajištění zdrojů .....                   | 19 |
| 6.2 Lidské zdroje .....                      | 19 |
| 6.3 Infrastruktura .....                     | 20 |
| 6.4 Pracovní prostředí .....                 | 20 |
| Identifikace a řízení rizik .....            | 20 |
| Prevence rizik, jejich hodnocení .....       | 21 |
| Používání OOP .....                          | 21 |



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

|  |    |
|--|----|
| 7. Realizace .....   | 22 |
| 7.1 Plánování realizace .....  | 22 |
| 7.2 Procesy vztahující se k zákazníkovi.....                               | 23 |
| 7.2.1 Určování požadavků týkajících se výrobku .....                       | 23 |
| 7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se výrobku.....                     | 23 |
| 7.2.3 Komunikace se zákazníkem .....                                       | 24 |
| 7.3 Návrh a vývoj.....   | 24 |
| 7.4 Nakupování .....   | 25 |
| 7.4.1 Proces nakupování .....  | 25 |
| 7.4.2 Informace o nakupování.....  | 25 |
| 7.4.3 Ověřování nakupovaného výrobku .....                                 | 25 |
| 7.5 Výroba a poskytování služeb .....                                      | 26 |
| 7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb .....                             | 26 |
| 7.5.2 Validace procesů pro výrobu a poskytování služeb .....               | 26 |
| 7.5.3 Identifikace a sledovatelnost.....                                   | 27 |
| 7.5.4 Majetek zákazníka .....  | 27 |
| 7.5.5 Zachování shody výrobku.....   | 27 |
| 7.6 Řízení monitorovacích a měřících zařízení .....                        | 28 |
| 8. Měření, analýza a zlepšování.....                                       | 29 |
| 8.1 Všeobecně.....   | 29 |
| 8.2 Monitorování a měření.....   | 29 |
| 8.2.1 Spokojenost zákazníka.....   | 29 |
| 8.2.2 Interní audit .....  | 29 |
| 8.2.3 Monitorování a měření procesů .....                                  | 30 |
| 8.2.4 Monitorování a měření výrobku .....                                  | 30 |
| 8.3 Řízení neshodného výrobku.....   | 30 |
| Havarijní připravenost a reakce .....                                      | 31 |
| Nehody a skoronehody.....  | 31 |
| 8.4 Analýza údajů.....   | 32 |
| 8.5 Zlepšování.....  | 32 |
| 8.5.1 Neustálé zlepšování .....  | 32 |
| 8.5.2 Opatření k nápravě .....   | 33 |
| 8.5.3 Preventivní opatření.....  | 33 |
| Příloha č. 1 Srovnávací tabulka norem ISO9001, ISO 14001 s OHSAS18001..... | 35 |
| Příloha č. 1 Organizační schéma společnosti.....                           | 36 |



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

### 1. Úvod:

Příručka ISŘ:

- popisuje způsob plnění požadavků norem ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001
- obsahuje dokumentované postupy vytvořené pro ISŘ,
- popisuje vzájemné vazby mezi procesy ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001

Popsaná příručka ISŘ je zpracována a členěna v souladu s normou ČSN ISO 9001 s doplněním požadavků norem ISO 14001 a OHSAS 18001 s vyloučením kapitoly 7.3 Návrh a vývoj.

Příručka ISŘ popisuje provádění stavebních prací, instalatérských a topenářských prací, zabezpečení kovovýroby a procesů svařování.

### 1.2. Účel ISŘ:

Příručka ISŘ plní několik účelů:

1. je vrcholovým dokumentem firmy
2. slouží vedení firmy k řízení procesů firmy
3. slouží zákazníkovi k představení firmy
4. je podkladovým materiálem k řízení auditu.

## 2. Seznam zkratk

|     |  |
|-----|--|
| EMS | - environmental management systém (řízení životního prostředí) |
| HMG | - harmonogram prací  |
| JS  | - jednatel společnosti   |
| PHM | - pohonné hmoty  |
| PJ  | - příručka jakosti   |
| SJ  | - směrnice ISŘ   |
| ISŘ | - integrovaný systém řízení                                    |
| ŽP  | - životní prostředí  |



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

### 3. Návaznost na dokumentaci

| Označení dokumentu | Název  |
|--------------------|--|
|                    | ISO 9001   |
|                    | ISO 14001  |
|                    | OHSAS 18001  |
| PJ01               | Příručka ISŘ   |
| PJ02               | Příručka svařování                                       |
|                    | Politika ISŘ   |
|                    | Podnikatelský plán                                       |
|                    | Ekonomická analýza                                       |
| SJ-01              | Odpovědnost vedení                                       |
| SJ-02              | System řízení ISŘ  |
| SJ-03              | Plánování realizace                                      |
| SJ-04/1            | Řízení záznamů ISŘ                                       |
| SJ-04/2            | Archivační řád   |
| SJ-05              | Řízení dokumentů a údajů                                 |
| SJ-06              | Nakupování   |
| SJ-07/1            | Realizace  |
| SJ-07/2            | Infrastruktura, péče o výrobní prostředky a řízení rizik |
| SJ-07/3            | Přezkoumání smlouvy                                      |
| SJ-08              | Interní audit  |
| SJ-09              | Skladový řád   |
| SJ-10              | Příprava personálu                                       |
| SJ-11              | Měřidla  |
| SJ-12              | Komunikace   |
| SJ-13              | Řízení neshody   |
| SJ-14              | Nápravná a preventivní opatření                          |
| SJ-15              | Analýza a zlepšování                                     |
| SJ-16              | Aspekty EMS  |



## 4. Systém řízení ISŘ

Normy ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001 kladou jako nejdůležitější cíle:

- neustále zvyšovat spokojenost zákazníka,
- plnit legislativní požadavky
- zlepšovat procesy firmy
- a snižovat rizika a dopady na ŽP

Tyto cíle naše firma splňuje především tím, že:

- prokazuje svou schopnost trvale poskytovat výrobek nebo službu, který splňuje požadavky zákazníka a příslušné požadavky předpisů,
- efektivně aplikuje systém a prověřuje shodu s požadavky zákazníka a s příslušnými požadavky předpisů.

### **4.1 Všeobecné požadavky**

Všeobecné požadavky normy podrobně popisuje v SJ-02 – Systém řízení ISŘ. Hlavní procesy, které firma řídí jsou:

- montáž a svařování tlakového potrubí
- topenářství
- vodoinstalatérství
- provádění staveb včetně jejich změn, údržovacích prací na a jejich odstraňování
- svařování konstrukcí
- realizace návrhu a konstrukce
- řízení kovovýroby
- obchod a nákup

Vedení společnosti zodpovídá za:

- a) identifikaci procesů potřebných pro ISŘ a pro jejich aplikaci v celé organizaci,
- b) určení pořadí a vzájemné vazby těchto procesů,
- c) stanovení kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů,
- d) zajištění dostupnosti zdrojů a informací nezbytných pro podporu fungování procesů a pro jejich monitorování,
- e) monitorování, měření a analýzu těchto procesů,
- f) uplatňování opatření nezbytných pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů.

Zdokumentovaný ISŘ naplňuje všechny požadavky norem ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001.





## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

V případě externě zabezpečených prací, mezi které patří např. subdodávky stavebních, zemních, výkopových prací, povrchových úprav a tepelného zpracování materiálů určí vedení společnosti vždy pracovníka společnosti odpovědného za zabezpečení těchto procesů, tedy jejich plánování, kontrolu, převzetí, dokumentování apod.

Může-li externí proces ovlivnit dosažení shody produktu, ověřuje zástupce ISŘ nebo jím pověřený pracovník způsobilost dodavatele formou referencí a v případě, že daný dodavatel není certifikován třetí stranou. Viz SJ 06 – Nakupování.

### **Aspekty EMS**

Řízení a identifikaci aspektů EMS popisuje směrnice SJ-16 – Aspekty.

Za identifikaci aspektů zodpovídá zástupce ISŘ a stavbyvedoucí vždy před realizací zakázky. Zároveň zástupce pro ISŘ provádí aktualizaci registru aspektů minimálně 1x ročně.

**Hodnocení EMS aspektů** zahrnuje oblasti:

- emise do ovzduší
- znečištění vod
- odpady
- kontaminace půdy
- ostatní zátěže ŽP

Zástupce ISŘ provádí posouzení vlivu dopadu identifikovaných aspektů na ŽP a u aspektů, které mohou ovlivnit ŽP, navrhuje opatření vedoucí ke snížení těchto vlivů např. formou havarijní připravenosti nebo zavedením vhodného způsobu stálého monitorování a vyhodnocování, popřípadě navrhne program EMS vedoucí ke snížení vlivu daného aspektu.

**Monitorování a bilance** aspektů EMS sleduje i:

- spotřebu energií
- evidenci odpadů
- spotřebu PHM

|   |                     |                |
|---|---------------------|----------------|
|  | <b>PŘÍRUČKA ISŘ</b> | <b>Změna 0</b> |
|---|---------------------|----------------|

## 4.2 Požadavky na dokumentaci

### 4.2.1 Všeobecně

Systém řízení ISŘ společnosti sestává z následujících úrovní:



Příručka ISŘ je vrcholovým dokumentem ISŘ a podává shrnutí o systému řízení ve společnosti a způsobu naplnění normy ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001.

Směrnice ISŘ je řídicím dokumentem základních procesů společnosti.

Pracovní postupy a technologické návody jsou instrukcemi popisujícími způsob provádění dané činnosti.

Provozní řády a havarijní plány slouží k snižování a řízení rizik a plnění legislativních požadavků

### 4.2.2 Příručka ISŘ

Příručka ISŘ, kterou firma vytvořila a udržuje, obsahuje:

- předmět naplnění normy ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001 procesů :
  - provádění stavebních, instalatérských a topenářských prací
  - montáž a svařování tlakového potrubí
  - provádění staveb včetně jejich změn, udržování a jejich odstraňování
  - obchod a nákup
- dokumentované postupy vytvořené pro ISŘ nebo odkazy na tyto postupy,
- popis vzájemné vazby mezi procesy ISŘ

Mezi vyloučené kapitoly patří návrh a vývoj, kapitola 7.3.

Projektovou dokumentaci zabezpečuje zákazník popřípadě společnost formou subdodávky u způsobilého dodavatele.

|   |                     |                |
|---|---------------------|----------------|
|  | <b>PŘÍRUČKA ISŘ</b> | <b>Změna 0</b> |
|---|---------------------|----------------|

Příručka ISŘ platí pro všechny pracovníky společnosti.

Za zpracování příručky zodpovídá zástupce pro ISŘ, schvalování provádí JS podpisem schvalovacího listu. Příručka ISŘ má svůj evidenční list i distribuční list.

Revize provádí zástupce pro ISŘ současně s revizí ostatních směrnic nebo, v případě legislativních změn. Zástupce pro ISŘ provede revizi daného procesu a danou oblast aktualizuje. Vydávání a revize příručky probíhá v souladu se směrnicí SJ-05 – Řízení dokumentů a údajů.

Příručka poskytnutá mimo firmu je vždy neřízený výtisk a není pracovníky firmy aktualizována.

### **4.2.3 Řízení dokumentů**

Pravidla řízení dokumentů popisuje SJ-05 – Řízení dokumentů a údajů.

Řízení dokumentů představuje stanovení postupu pro tvorbu, ověřování, schvalování, vydávání a provádění změn dokumentů ISŘ. Tento postup je závazný pro všechny pracovníky, kteří se podílejí na tvorbě dokumentace a pro pracovníky vykonávající činnosti spojené s jejím uváděním do používání a kteří ji používají.

Dokumenty ISŘ jsou řízené. Záznamy jsou zvláštním typem dokumentu a jsou také řízené. Řízený dokument je autorizován, schválen, platný, evidován, distribuován, pravidelně revidován, archivován a skartován.

Dokumenty, které nepodléhají aktualizaci musí být označeny jako NEŘÍZENÝ VÝTISK.

Pro dokumenty vyskytující se v datové podobě jsou stanovena pravidla pořizování, zálohování, označení a uchovávání.

### **Právní a jiné požadavky**

Zástupce pro ISŘ zabezpečuje identifikaci a aktualizaci legislativních požadavků v oblasti podnikání ŽP a BOZP a platných norem, včetně všech místních předpisů souvisejících s ŽP. Dále zodpovídá za přenos těchto požadavků do dokumentace ISŘ a jejich aplikaci ve společnosti. Provedením identifikace legislativních požadavků v oblasti EMS je aktualizace hodnocení souladu. Za plnění všech legislativních požadavků zodpovídá JS. Vyřízení příslušných náležitostí a povolení zabezpečuje pověřený pracovník.



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

### ***Vyhodnocování shody***

Vyhodnocování shody s požadavky platné legislativy provádí ZISŘ zpravidla 1x měsíčně nebo na základě legislativních změn. S výsledkem hodnocení shody seznamuje vedení firmy ve zprávě o systému řízení firmy.

#### **4.2.4 Řízení záznamů**

Řízení záznamů popisuje SJ-04/1 – Řízení záznamů ISŘ navazující na SJ 05 – Řízení dokumentů a SJ-04/2 – Archivační řád.

Řízením záznamů je pověřen zástupce pro ISŘ vytváří a udržuje záznamy, aby se poskytl důkaz o plnění požadavků zákazníka a efektivním zabezpečení ISŘ. Zástupce firmy zajišťuje, aby záznamy byly čitelné, snadno identifikovatelné a bylo možno je vyhledat. Ve firmě je vytvořen systém zabezpečující návaznost a identifikaci záznamů, jejich skladování, ochranu, vyhledání, který stanoví dobu jejich uchování.



## **5. Odpovědnost vedení firmy**

### **5.1 Závazek vedení organizace**

Závazek vedení organizace popisuje SJ-01 – Odpovědnost vedení.

Vrcholové vedení firmy poskytuje důkaz o svém závazku k rozvíjení a uplatňování ISŘ a neustálému zlepšování jeho efektivity tak, že:

- sděluje všem zaměstnancům, jak je důležité plnit požadavky zákazníka a také zákonné požadavky předpisů, a to především na poradách vedení,
- aktivně vytváří politiku ISŘ,
- zajišťuje stanovení cílů ISŘ, programů EMS a BOZP a provádí jejich hodnocení,
- provádí přezkoumání ISŘ vedením firmy,
- plánuje zdroje a zajišťuje dostupnost potřebných zdrojů pro procesy firmy, cíle a programy EMS a BOZP.

### **5.2 Zaměření na zákazníka**

Zaměření na zákazníka se více či méně objevuje ve všech směrnících. Zákazník je důvodem vytváření a plnění ISŘ.

Vedení firmy pouze nesděluje všem zaměstnancům důležitost plnění požadavků zákazníka, ale toto plnění také zajišťuje a kontroluje. Veškeré úsilí je věnováno zvyšování spokojenosti zákazníka.

Součástí identifikace požadavků zákazníka je i identifikace aspektů EMS, identifikace rizik BOZP, zajištění programů jejich snižování a identifikace právních a jiných požadavků.

### **5.3 Politika ISŘ**

Základní pravidla pro stanovení politiky ISŘ popisuje SJ-01 – Odpovědnost vedení.

Politika ISŘ firmy je zpracována tak, že:

- a) odpovídá účelu firmy,
- b) zahrnuje závazek k plnění požadavků a k neustálému zlepšování efektivity ISŘ firmy
- c) zahrnuje prevenci znečišťování ŽP,
- d) zahrnuje požadavky vedoucí ke snižování a řízení rizik



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

- e) obsahuje závazek plnit požadavky legislativy, zákonů a nařízení v oblasti ŽP a BOZP,
- f) poskytuje rámec pro stanovení a přezkoumání cílů ISŘ, programů EMS a BOZP,
- g) je sdělována a pochopena v rámci firmy,
- h) je přezkoumána z hlediska trvalé vhodnosti,
- i) je dostupná veřejnosti.

**Firma FRK s.r.o.** vytvořila, zajišťuje a dodržuje následující body politiky ISŘ:

1. Špičkovou kvalitou prováděných prací zaručíme udržení zákazníka
2. Kvalitním výběrem materiálu a služeb a soustavným rozvojem dodavatelů dosahujeme jakostních výrobků a služeb,
3. Trvalým zlepšováním procesů dosahujeme vysoké kvality poskytovaných služeb a efektivity vynakládaných zdrojů,
4. Soustavným školením pracovníků dosahujeme vysoké odbornosti, snižujeme zátěže životního prostředí a zvyšujeme bezpečnost pracovníků
5. Vhodnou motivací pracovníků dosahujeme kvalitně provedené práce,
6. Volbou používaného materiálu a technologií, tříděním a správnou likvidací vzniklých odpadů jsme šetrní k životnímu prostředí a zvyšujeme ochranu zdraví zaměstnanců
7. Formou sponzorování nevýdělečných organizací ve školství, sportu a kultuře podporujeme činnost mládeže v regionu
8. Plněním platných legislativních požadavků předcházíme vznikům nežádoucích situací poškozujících životní prostředí
9. Zohledňováním informovanosti a řešením připomínek veřejnosti snižujeme negativní dopady činnosti firmy na životní prostředí
10. Havarijní připraveností eliminujeme nežádoucí dopady a poškození životního prostředí
11. Řízením rizik trvale zvyšovat bezpečnost pracovníků snižovat
12. Investicemi do infrastruktury a nových technologií trvale snižujeme pracovní rizika a zvyšujeme bezpečnost pracovníků

S politikou firmy jsou seznámeni všichni pracovníci a zákazníci, je vyvěšena v prostorách kanceláře i zázemí zaměstnanců. Politika ISŘ je dostupná i veřejnosti na internetových stránkách společnosti.

|   |                     |                |
|---|---------------------|----------------|
|  | <b>PŘÍRUČKA ISŘ</b> | <b>Změna 0</b> |
|---|---------------------|----------------|

## **5.4 Plánování**

### **5.4.1 Cíle ISŘ**

Popis cílů ISŘ a jejich vytváření obsahuje SJ-01 – Odpovědnost vedení.

Cíle ISŘ firmy stanoví JS tak, aby naplňovaly politiku ISŘ, potřeby společnosti a byly měřitelné a zohledňovaly právní a jiné požadavky na ŽP a růst bezpečnosti práce. Vedení firmy sleduje plnění cílů ISŘ a jedenkrát ročně provádí rekapitulaci (vyhodnocení) plnění cílů při přezkoumání vedením a na základě dosažených výsledků z přezkoumání stanoví JS nové cíle ISŘ.

Programy EMS ukládá JS za účelem snižování dopadů činnosti společnosti na ŽP. Jde o dlouhodobější záměr, který zástupce pro ISŘ vyhodnocuje ve stanovených intervalech a sleduje jejich efektivitu a přiměřenost. JS na základě těchto výsledků provádí aktualizaci programů EMS.

Programy BOZP slouží k řízení a snižování rizik, aby nebyla ohrožena bezpečnost a zdraví zaměstnanců. U jednotlivých programů posuzuje vedení společnosti náklady na jejich realizaci s dosaženým přínosem. Programy BOZP vychází z dosažené úrovně technického poznání a možností firmy.

Do programů BOZP jsou zapojeni všichni pracovníci. Zástupce pro ISŘ je vyhodnocuje ve stanovených intervalech a sleduje efektivitu jejich plnění. JS na základě těchto výsledků provádí aktualizaci programů EMS. S výsledky plnění programů BOZP je seznamován i zástupce zaměstnanců.

Postupným zlepšováním jednotlivých plánovaných a sledovaných ukazatelů dochází ke zlepšování procesů ve společnosti, snižování dopadů na ŽP a zvyšování bezpečnosti zaměstnanců.

### **5.4.2 Plánování ISŘ**

Plánování ISŘ a definování vzájemných vazeb mezi procesy popisuje SJ-02 – Systém řízení ISŘ. Plánování činností popisuje SJ-03 – Plánování realizace.

Plánování ISŘ provádí vedení firmy tak, aby byly splněny výše uvedené požadavky na cíle ISŘ a aby byla udržena integrita ISŘ při případných změnách tohoto systému.



## **5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace**

### **5.5.1 Odpovědnost a pravomoc**

Odpovědnost a pravomoci stanovují pracovní postupy ve SJ-10 - Příprava personálu.

Organizační schéma uvedené v příloze stanoví základní vazby a odpovědnosti vedoucích pracovníků firmy.

Stanovení odpovědností a pravomocí zajišťuje vedení firmy prostřednictvím rozhodnutí JS nebo v popisu pracovní funkce. Sdělování odpovědností a pravomocí provádí zástupce pro ISŘ v součinnosti s JS při školení zaměstnanců.

### **5.5.2 Představitel vedení organizace**

Představitelem vedení v ISŘ je zástupce pro jakost, EMS a BOZP, jehož jmenuje JS, kde mu udělí odpovídající pravomoci.

Kromě jiných má zástupce pro ISŘ tyto odpovědnosti a pravomoci:

- a) zajištění vytvoření, uplatňování a udržování procesů potřebných pro ISŘ,
- b) předkládání zpráv vedení firmy týkajících se výkonnosti ISŘ a jakékoliv potřeby pro zlepšování,
- c) zajištění prosazování povědomí o požadavcích zákazníka v celé organizaci,
- d) plnění legislativních požadavků,
- e) zabezpečení komunikace s veřejností a orgány státní správy,
- f) sledování a hodnocení legislativních požadavků EMS a BOZP.

### **Zástupce zaměstnanců**

Je volený představitel zaměstnanců zaměstnanci firmy. Jeho pravomoci a odpovědnosti mu jsou vedením společnosti uloženy jmenováním JS. Mezi základní patří :

- a) zabezpečovat zastupování zaměstnanců společnosti v záležitostech BOZP,
- b) napomáhat ke komunikaci a předávání informací týkajících se BOZP se zaměstnanci
- c) navrhopat opatření vedoucí ke snižování rizik BOZP
- d) dohlížet na dodržování zásad BOZP a používání OOP pracovníky společnosti





### **5.5.3 Vnitřní komunikace**

Způsob vnitřní komunikace je popsán v SJ-12 – Komunikace.

Vedení firmy vytváří a postupně optimalizuje procesy vnitřní komunikace. Kritériem pro jejich vytvoření je efektivnost ISŘ.

Vnitřní komunikace zahrnuje především včasné předávání informací všem zaměstnancům firmy:

- o cílech a potřebách společnosti a zákazníků,
- o požadavcích vyplývajících z platné legislativy,
- souvisejících s realizací díla a řízením prací,
- o výsledcích monitorování,
- o požadavcích a programech BOZP.

Interní komunikace je zabezpečena převážně formou porad.

Dále jde o komunikaci s:

- orgány státní správy,
- zákazníky,
- veřejností.

### **5.6 Přezkoumání vedením**

Přezkoumání vedením popisuje SJ-01 – Odpovědnost vedení.

#### **5.6.1 Všeobecně**

ISŘ je přezkoumáván jedenkrát ročně proto, aby byla ověřována jeho neustálá vhodnost, přiměřenost a efektivnost. Přezkoumání provádí vedení firmy a zahrnuje posouzení příležitostí ke zlepšování potřebu změn v ISŘ včetně politiky ISŘ, cílů ISŘ, programů EMS a programů BOZP.

#### **5.6.2 Vstup pro přezkoumání**

Vstupem pro přezkoumání je Zpráva o ISŘ, kterou zpracuje zástupce pro ISŘ.



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

Zpráva obsahuje:

- stav následných opatření z předchozích přezkoumání vedením,
- informace o výsledcích auditů ISŘ
- zpětnou vazbu od zákazníka, pracovníků a stížnosti veřejnosti
- informace o výkonnosti procesu a o shodě výrobku,
- informace o stavu preventivních opatření a opatření k nápravě,
- informace o havarijní připravenosti, skoronehodách a nehodách,
- informace o změnách, které by mohly ovlivnit ISŘ,
- doporučení pro zlepšování a snižování dopadů na ŽP,
- doporučení pro řízení a snižování rizik a BOPZ,
- dopady z platné legislativy v vyhodnocení souladu,
- dopady identifikovaných aspektů,
- výsledky plnění cílů, cílových hodnot, programů EMS a BOZP.

### **5.6.3 Výstup z přezkoumání**

Výstup z přezkoumání vedením zahrnuje rozhodnutí a opatření vztahující se:

- ke zlepšování efektivnosti ISŘ a jeho procesů,
- ke zlepšování výrobku ve vztahu k požadavkům zákazníka,
- k potřebám zdrojů snižování dopadů na ŽP, snižování rizik BOZP,
- zájmy příslušných zainteresovaných stran.

Z přezkoumání vedením zpracuje zástupce pro ISŘ zápis hodnocení vedením.

|   |                     |                |
|---|---------------------|----------------|
|  | <b>PŘÍRUČKA ISŘ</b> | <b>Změna 0</b> |
|---|---------------------|----------------|

## **6. Management zdrojů**

### **6.1 Zajištění zdrojů**

Způsob zajištění zdrojů popisuje SJ-01 – Odpovědnost vedení.

Vedení firmy zajišťuje zdroje potřebné pro:

- uplatňování a udržování ISŘ pro neustálé zlepšování jeho efektivity, a snižování dopadů na ŽP, snižování a řízení rizik
- zvyšování spokojenosti zákazníka plněním jeho požadavků.

Plán zdrojů vytváří JS na dobu jednoho roku s ohledem na potřeby cílů ISŘ, programů EMS a BOZP a možnosti společnosti. Zástupce pro ISŘ ve Zprávě o ISŘ hodnotí jejich dostatečnost.

### **6.2 Lidské zdroje**

Získávání, školení a motivace lidských zdrojů jsou popsány v SJ-10 – Příprava personálu.

Pracovníci, kteří se podílejí na provádění prací ovlivňujících jakost, EMS a BOZP, jsou způsobilí na základě přiměřeného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností. Za způsobilost pracovníků je zodpovědné vedení firmy, které každoročně sestavuje plán lidských zdrojů a požadavky jejich kvalifikace.

Vedení firmy:

- a) určuje nezbytnou způsobilost pracovníků, kteří provádějí práce ovlivňující jakost výrobků a ŽP,
- b) stanoví požadavky vedoucí k řízení rizik a zabezpečení BOZP,
- c) poskytuje výcvik případně přijímá jiná opatření pro splnění těchto potřeb,
- d) hodnotí efektivnost přijatých opatření,
- e) zajišťuje, aby si pracovníci byli vědomi závažnosti a důležitosti svých činností a toho, jak oni sami přispívají k dosažení cílů ISŘ,
- f) udržuje odpovídající záznamy o vzdělání, výcviku, dovednostech a zkušenostech.

Plán školení sestavuje ekonom společnosti na období jednoho roku na základě legislativních a kvalifikačních požadavků společnosti a technologické způsobilosti pracovníků.

Při nástupu nového pracovníka jsou definovány postupy vedoucí k jeho správnému zařazení do procesů společnosti.

|   |                     |                |
|---|---------------------|----------------|
|  | <b>PŘÍRUČKA ISŘ</b> | <b>Změna 0</b> |
|---|---------------------|----------------|

Seznámení spolupracujících osob s Politikou ISŘ a se způsobem zabezpečení požadavků EMS je zajištěno umístěním Politiky ISŘ na webových stránkách společnosti.

### **6.3 Infrastruktura**

Infrastrukturu popisuje SJ-07/2 – Infrastruktura, péče o výrobní prostředky a řízení rizik.

JS zodpovídá za zajištění a údržbu infrastruktury potřebné pro dosažení shody s požadavky na výrobek. Jde o budovy, pracovní prostory a související technické vybavení a zařízení, hardware a software, podpůrné služby (přeprava, komunikace, údržba, kalibrace, ...).

### **6.4 Pracovní prostředí**

Péči o pracovní prostředí popisuje SJ-07/2 – Infrastruktura, péče o výrobní prostředky a řízení rizik.

Vedení určuje a řídí pracovní prostředí potřebné pro dosažení shody s požadavky na výrobek při dodržení legislativních požadavků plnění místních předpisů a vyhlášek odpovědnosti za výrobek, likvidaci vzniklých odpadů, snižování dopadů na ŽP, plnění požadavků BOZP a PO apod.

### **Identifikace a řízení rizik**

Cílem řízení BOZP je snížit na přijatelnou úroveň rizika ohrožení zaměstnanců pomocí cílů BOZP a programů BOZP

Identifikaci a hodnocení rizik a nebezpečí provádí ZISŘ a bezpečnostní technik společnosti pro jednotlivé procesy a zakázky zjišťováním zdrojů nebezpečí, jejich velikosti, charakteru a umístění. Výsledkem hodnocení rizik je rozhodnutí ředitele společnosti, zda lze riziko přijmout nebo je zda jej lze omezit na přijatelnou míru.

Kategorizaci prací, ohlášení změn a z toho vyplývajících povinností zabezpečuje ZISŘ.



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

### ***Prevence rizik, jejich hodnocení***

K prevenci rizik a jejich snižování vedou cíle a Programy BOZP. Přijatá opatření vedoucí ke snižování a omezování rizik musí být přiměřená k úrovni technického poznání a finanční dostupnosti.

Kontrolu uložených úkolů, které musí být splněn, aby bylo dosaženo stanovených cílů provádí ZISŘ.

Za informování a školení vedoucí ke snižování a omezování rizik příslušných dodavatelů a ostatních osob, majících přístup na pracoviště zodpovídá příslušný vedoucí pracovník daného pracoviště (stavbyvedoucí, mistr apod.)

O provedeném poučení musí odpovědný pracovník pořídit zápis o proškolení, který je potvrzen podpisy poučených osob a obsahuje poučení o :

- vlastnosti a skladbu pracoviště, které mají vliv na řízení BOZP;
- povinnosti, nebezpečí a rizika;
- bezpečné pracovní postupy a plány havarijní připravenosti;
- povinnosti na úseku BOZP

K naplnění příslušných právních předpisů BOZP zabezpečuje ZISŘ potřebná měření způsobilým dodavatelem nebo příslušným úřadem státní správy.

### **Používání OOP**

Poskytování OOP stanoví zákon 262/2006 Sb. Zákoník práce v platném znění na základě Nařízení vlády 495/2001 v Normativu pro přidělování OOP. Za poskytování OOP, sloužících ke snižování a omezování rizik, zodpovídá JS. Kontrolu užívání OOP provádí nadřízený.



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

### 7. Realizace

Realizace je ve společnosti rozdělena do dvou základních oblastí

- 1) stavební činnosti, topenářství a vodoinstalatérství
- 2) kovovýroba a svařování konstrukcí spojené s realizací návrhu a konstrukce

Procesy realizace jsou podrobně popsány ve směrnících SJ-07/1 – Realizace, SJ-07/4 Svařování, SJ-07/5 Řízení výroby, SJ07/6 Realizace návrhu a vývoje

A na ně navazujících směrnících SJ-03 – Plánování realizace, SJ-06 – Nakupování, SJ-07/2 – Infrastruktura a péče o výrobní prostředky, SJ-09 – Skladový řád, SJ-07/3 – Přezkoumání smlouvy a SJ-12 – Komunikace.

Procesy realizace definují :

- plánování realizace,
- procesy vztahující se k zákazníkovi,
- nakupování,
- skladování,
- přípravu realizace,
- realizaci, výrobu a pracovní činnosti při výrobě a poskytování služeb,
- procesy validace a ověřování
- servis,
- plánování údržby.

#### 7.1 Plánování realizace

##### 1) stavební činnosti, topenářství a vodoinstalatérství

Plánování popisuje SJ-03 – Plánování realizace.

Plán realizace díla zpracuje zástupce pro ISŘ formou HMG a plánu kontrol u zakázek, jejichž realizace trvá déle než dva měsíce tak, aby byl ve shodě s požadavky ostatních procesů ISŘ.

Cílem plánu realizace je:

- dosažení cílů ISŘ a požadavků na výrobek, minimalizace dopadů na ŽP,
- potřeba vytvořit procesy, dokumenty a poskytnout zdroje, které jsou specifické pro výrobek, a kritéria pro přijetí výrobku,
- pořídit záznamy potřebné pro poskytnutí důkazu o tom, že realizační procesy a výsledný výrobek splňují definované požadavky.

|   |                     |                |
|---|---------------------|----------------|
|  | <b>PŘÍRUČKA ISŘ</b> | <b>Změna 0</b> |
|---|---------------------|----------------|

Aktualizaci plánu realizace (HMG a plán kontrol) provádí stavbyvedoucí dle skutečnosti v průběhu realizace díla.

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

### **7.2.1 Určování požadavků týkajících se výrobku**

Proces určování požadavků týkajících se výrobku popisuje SJ-07/3 – Přezkoumání smlouvy.

JS identifikuje:

- a) požadavky specifikované zákazníkem včetně požadavků na činnost při dodání a po dodání,
- b) požadavky, které zákazník neuvedl, ale jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití,
- c) aspekty EMS, zákonné požadavky a požadavky předpisů, které se vztahují k výrobku a ŽP
- d) rizika BOZP spojená s realizací
- e) jakékoliv doplňující požadavky určené firmou.

Za identifikaci a přezkoumání požadavků zákazníka na výrobek zodpovídá JS.

### **7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se výrobku**

Firma přezkoumává požadavky týkající se výrobku, snižování rizik BOZP a dopadů na ŽP. Toto přezkoumání provádí JS ještě před uzavřením smlouvy nebo přijetím objednávky a jde o:

- a) prověření všech požadavků na výrobek (předmět díla),
- b) vyřešení požadavků smlouvy nebo objednávky, i těch, které se liší od dříve vyjádřených požadavků,
- c) schopnost organizace plnit všechny stanovené požadavky,
- d) identifikace rizik BOZP
- e) plnění legislativních požadavků a snižování dopadů na ŽP.



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

Za převzetí poptávky a rozhodnutí o její akceptaci a zpracování nabídky zodpovídá JS. Před provedením nabídky provede JS její přezkoumání, které je dokumentováno. Před uzavřením smlouvy o dílo ověří kompletnost přezkoumaných požadavků zákazníka.

Zástupce pro ISŘ uchovává záznamy o výsledcích přezkoumání a o opatřeních vyplývajících z přezkoumání.

V případě změn požadavků na výrobek zajistí JS opravení příslušných dokladů a naplnění změněných požadavků.

### **7.2.3 Komunikace se zákazníkem**

Proces komunikace se zákazníkem popisuje SJ-12 – Komunikace.

FRK s.r.o. určila a uplatňuje mechanismy pro komunikování se zákazníkem, přičemž náplní marketingu je:

- poskytovat informace o výrobku,
- vyřizovat poptávky, smlouvy nebo objednávky včetně jejich dodatků,
- zabezpečit zpětnou vazbu od zákazníka včetně stížností zákazníka,
- poskytovat informace o dopadech na ŽP a požadavků BOZP.

Cílem zpětné vazby od zákazníka je zjištění jeho spokojenosti s kvalitou dodaných výrobků a služeb a zjištění jeho požadavků. Toto zajišťuje zástupce pro ISŘ formou dotazníku a po jeho vyhodnocení JS uloží opatření vedoucí ke zlepšení nevyhovujících procesů.

Procesy marketingu zabezpečuje JS.

### **7.3 Návrh a vývoj**

Provádění konstrukčních prací a zabezpečení návrhu a vývoje společnost nezabezpečuje. Realizaci staveb provádí na základě dodané projektové dokumentace zákazníka nebo způsobilého dodavatele.





## **7.4 Nakupování**

### **7.4.1 Proces nakupování**

Nakupování je podrobně popsáno ve směrnici SJ-06 – Nakupování.

Pro potřeby realizace zakázek zabezpečuje firmy nákup služeb, vstupních materiálů a subdodávek nebo kooperací. Nákup je realizován formou objednávky a přímým nákupem, u subdodávek i formou smlouvy o dílo. Pracovník pověřený nákupem zodpovídá za přenesení všech požadavků souvisejících s ochranou ŽP a zabezpečení požadavků BOZP na dodavatele.

Pro zajištění kvality nakupovaného materiálu a služeb hodnotí a vybírá firma dodavatele podle schopnosti dodávat materiál nebo služby v souladu s našimi požadavky a ohledem na dopad na ŽP. Hodnocení dodavatelů provádí zástupce pro ISŘ jedenkrát ročně. JS určí kritéria, podle nichž jsou dodavatelé hodnoceni a záznamy o výsledcích hodnocení dodavatelů jsou uchovávány. JS seznamuje dodavatele s výsledky hodnocení a požadavky na jeho zlepšení.

U nových dosud neověřených dodavatelů, kteří nejsou certifikováni třetí stranou a mohou ovlivnit dosažení shody výrobku, zabezpečuje a ověřuje pověřený pracovník před zařazením dodavatele reference daného dodavatele.

### **7.4.2 Informace o nakupování**

Informace o nakupování zahrnuje popis výrobku, který se má koupit a navíc:

- a) požadavky na schvalování výrobku, postupů, procesů a zařízení,
- b) požadavky na kvalifikaci pracovníků,
- c) požadavky na ISŘ,
- d) požadavky související s ochranou ŽP a zabezpečením požadavků BOZP.

Nákup výrobků k realizaci díla zabezpečuje mistr dle požadavků PD nebo technické dokumentace (případně rozpisky materiálu) po schválení JS a objednávky vystavuje ekonomický úsek.

### **7.4.3 Ověřování nakupovaného výrobku**

Převzetí a kontrolu výrobků a dodávky provádí mistr při příjmu zboží při převzetí subdodávky nebo kooperace, potvrdí ji svým podpisem na dodacím listu. Dodávky na sklad přebírá a kontroluje skladník.



## 7.5 Výroba a poskytování služeb

Proces realizace stavební činnosti, topenářství a vodoinstalatérství popisuje směrnice SJ-07/1 – Realizace.

### 7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

#### stavební činnosti, topenářství a vodoinstalatérství

Zadávání práce plánuje JS stanovením priorit a předáním pokynů mistrovi.

Přípravu realizace zabezpečuje JS společně s mistrem. Nejprve jde o kontrolu PD, doplnění potřebných technologických postupů, případně technologického vybavení, kontroly registru aspektů, identifikaci rizik BOZP, identifikaci legislativních požadavků s ŽP, kontrolu havarijní připravenosti. V případě potřeby JS vybere postup řešení se zákazníkem.

Převzetí a přípravu staveniště zajišťuje mistr včetně proškolení pracovníků z BOZP a založí SD.

Realizaci díla řídí mistr zadáváním a koordinací práce dle HMG popř. plánu kontrol. Mistr zodpovídá za seznámení pracovníků s riziky a požadavky bezpečnosti práce, s pracovním postupem, popř. technologií, provádí kontrolu dodržení technologické kázně a kvality díla, ochrany a dopadů na ŽP a vede SD. O požadavcích zákazníka mistr informuje JS. JS se účastní kontrolních dnů a dohlíží na průběh realizace díla. Mistr zodpovídá za provedení všech předepsaných kontrol a zkoušek.

### 7.5.2 Validace procesů pro výrobu a poskytování služeb

Vedení společnosti zajišťuje validaci výrobních procesů, u nichž nelze výstup ověřit měřením nebo monitorováním před předáním zákazníkovi. Validací se prokazuje schopnost výrobních procesů dosahovat požadovaných výsledků produktu.

U zvláštních procesů, jimiž jsou svařování, povrchové úpravy, tepelné zpracování, pájení apod. Ve stavebnictví, jde o betonování provedení hydroizolací apod.

Za zabezpečení zvláštních procesů zodpovídá mistr za:

- a) stanovení kritérií pro přezkoumání a schvalování procesů,
- b) určení zařízení a kvalifikace pracovníků,
- c) stanovení a dodržení specifických metod a postupů,
- d) pořízení záznamů o provedených zkouškách,
- e) opakované validace.

Je-li zvláštní proces zabezpečen nákupem, musí jej provádět způsobilý dodavatel a mistr musí stanovit přijímací kritéria nebo způsob provedených kontrol a druh požadovaných záznamů.



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

Formu zkoušky, způsobu kontroly – validace výrobku, ověření výrobku zkušebnou či provedení zkušebního provozu (pro stavebnictví např. topná zkouška, tlaková zkouška aj.) stanoví mistr na základě druhu a charakteru výrobku a požadavků platné legislativy. Mistr zodpovídá za pořízení záznamu o provedení validace.

### **7.5.3 Identifikace a sledovatelnost**

Identifikace a sledovatelnost slouží k doložení původu materiálu a výsledků provedených kontrol.

Definované pracovní postupy (směrnice) zajišťují možnost identifikace výrobku během jeho realizace, zejména při nakupování, skladování, realizaci, výrobě, zabezpečení servisu a přípravě personálu.

Materiál určený ke zpracování je opatřen původním označením výrobce, v případě výdeje ze skladu zodpovídá za označení materiálu skladník.

Za označení materiálu ve skladu zodpovídá skladník, za označení výrobků a materiálu na dílně zodpovídá mistr a na stavbě stavbyvedoucí

### **7.5.4 Majetek zákazníka**

JS, mistr a stavbyvedoucí zaručují, že všichni zaměstnanci chrání a zabezpečují majetek zákazníka, který musí být řádně označen ve skladech i v průběhu realizace a výroby.

V případě ztráty, poškození nebo jiného znehodnocení tuto skutečnost vedení firmy ihned oznámí zákazníkovi a provede o tom záznam.

### **7.5.5 Zachování shody výrobku**

Ve společnosti jsou sklady vnější a vnitřní. Sklady lze členit na sklad :

- materiálu pro výrobu,
- nástrojů, náradí, přídavných materiálů a OOPP
- sklad technických plynů
- sklad hotových výrobků
- sklad barev
- shromaždiště nebezpečných odpadů
- sklad stavebního materiálu

Za vedení skladů, skladové evidence a označování výrobků zodpovídá skladník. Dále zodpovídá za dodržení a kontrolu předepsaných skladovacích podmínek, zabezpečení FIFO, za zachování identifikace a kontrolu expirace výrobků.

|   |                     |                |
|---|---------------------|----------------|
|  | <b>PŘÍRUČKA ISŘ</b> | <b>Změna 0</b> |
|---|---------------------|----------------|

## **7.6 Řízení monitorovacích a měřících zařízení**

Popis monitorovacích a měřících zařízení zabezpečuje směrnice SJ-11 - Měřidla v souladu s požadavky zákona o metrologii, v platném znění.

Péči o měřidla, jejich zařazení, správnou kategorizaci a kalibraci zabezpečuje JS, jmenovaný metrologem společnosti. Vstupní kontrolu provádí JS.

Způsobilé měřící zařízení poskytuje důkaz o shodě výrobku s požadavky, dosahování hodnot významných EMS aspektů, norem a plnění legislativních hygieny a bezpečnosti práce .

K měření v oblasti ŽP a BOZP využívá společnost způsobilé externí dodavatele nebo přímo organizace státní správy

V případě poškození měřidla zajistí metrolog opakování měření způsobilým měřidlem a následně opravu nebo vyřazení poškozeného měřidla. Péči a údržbu měřidla zabezpečují pracovníci, kterým byla měřidla svěřena k užívání.



## **8. Měření, analýza a zlepšování**

### **8. 1 Všeobecně**

Analýzu a zlepšování popisuje SJ-15 – Analýza a zlepšování.

Procesy monitorování, měření a zlepšování vedou k:

- a) prokázání shody výrobku s požadavky platné legislativy, norem a zákazníka,
- b) zajištění shody ISŘ s požadavky norem ISO, ČSN a požadavky platné legislativy,
- c) neustálé zlepšování efektivnosti ISŘ,
- d) využívání surovin a přírodních zdrojů.

Využití statistických metod a volbu vhodných parametrů k monitorování stanoví zástupce pro ISŘ.

### **8.2 Monitorování a měření**

#### **8.2.1 Spokojenost zákazníka**

Proces monitorování spokojenosti zákazníka popisuje SJ-12 – Komunikace.

Zjišťování spokojenosti zákazníka patří k jednomu z nejdůležitějších kroků při měření výkonnosti ISŘ. JS stanovil způsob získávání informací o spokojenosti zákazníka formou dotazníku minimálně 1x ročně a na základě výsledků ukládá nápravná opatření. Součástí dotazníku je i identifikace chování firmy v oblasti EMS a BOZP.

#### **8.2.2 Interní audit**

Způsob provádění interních auditů popisuje SJ-08 – Interní audity.

Plánování interních auditů provádí zástupce pro ISŘ tak, aby prověřil všechny procesy, všech útvarů a požadavky norem minimálně jednou ročně. Cílem interních auditů je zajistit:

- soulad procesů s požadavky normy ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS18001,
- efektivnost a účinnost ISŘ společnosti,
- plnění a dodržování legislativních požadavků.



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

Výběr auditora musí zajistit nestrannost procesu auditu, tzn. auditori nikdy neprovádějí audit své práce. Vedoucí auditu musí prokázat dostatečnou kvalifikaci pro provádění interních auditů a znalosti legislativních požadavků v oblasti ŽP a BOZP.

Odpovědný pracovník za proces, který je kontrolován, musí navrhnout a zajistit bezodkladné odstranění zjištěných neshod a jejich příčin. Vedoucí auditu provede ve stanoveném termínu kontrolu účinnosti uložených opatření.

### **8.2.3 Monitorování a měření procesů**

K monitorování a měření procesů ISŘ, které má prokázat schopnosti procesů dosahovat požadovaných výsledků, využívá společnost interních auditů, vhodných parametrů procesu a statistických metod (viz SJ 15 – Analýza a zlepšování).

V případě zvláštních procesů – svařování slouží k monitorování způsobilosti procesu sledování parametru procesu v průběhu jeho realizace pracovníky procesu. Záznam provádí pracovníci do výkazu práce pracoviště.

Pokud není požadovaných výsledků dosaženo, vedení firmy zajistí nápravu, případně opatření k nápravě, aby se shoda zajistila.

### **8.2.4 Monitorování a měření výroby**

Pravidla pro kontroly a zkoušení popisují směrnice SJ-07/1Realizace

K monitorování a měření výrobků a významných aspektů EMS slouží provádění kontrol a zkoušek, které ověří, zda byly splněny požadavky na výrobek a zda nedochází k překračování cílových hodnot a legislativních požadavků. Tyto procesy plánuje vedení firmy pro stavební realizaci v harmonogramu prací a kontrol. Ve výrobě se pak provádí kontroly u každé operace formou. K uvolnění produktu nesmí dojít, pokud nebyly splněny naplánované činnosti.

## **8.3 Řízení neshodného výrobku**

Neshodný výrobek je popsán v SJ-13 – Řízení neshody.

Definovaný postup zaručuje, že neshodný výrobek bude identifikován a zajištěn, aby se předešlo jeho použití nebo dodání.



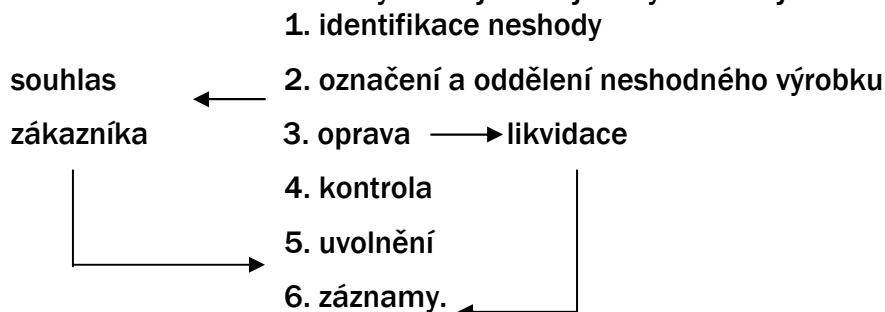
## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

Všichni pracovníci jsou seznámeni s postupy řízení neshodného výrobku, jde o jeden z následujících způsobů:

- oddělení a uložení neshodného výrobku,
- přijetí opatření k odstranění zjištěné neshody a kontrole způsobilosti výrobku,
- schválení jeho používání, uvolnění nebo přijetí s výjimkou udělenou příslušným orgánem, popř. zákazníkem,
- přijetí opatření k vyloučení jeho původního zamýšleného použití nebo aplikace, případná likvidace (při nákupu reklamace).

V procesu řízení neshodného výrobku jsou zajištěny následující kroky:



Záznamy pořizené o neshodném výrobku uchovává zástupce pro ISŘ včetně všech následných přijatých opatření a získaných výjimek.

Při opravě neshodného výrobku zajistí mistr opakované ověření, aby byla prokázána shoda.

Reklamacie dodaných výrobků vyřizuje JS. Při výskytu neshodného výrobku při nákupu zajistí ekonomický úsek reklamaci výrobku.

### **Havarijní připravenost a reakce**

Požadavky havarijní připravenosti a reakce popisuje směrnice SJ-14 – Nápravná a preventivní opatření.

Za zpracování havarijních plánů na základě významnosti EMS aspektů zodpovídá zástupce pro jakost a EMS.

Cílem havarijního plánu je zmírnění EMS dopadů v případě vzniku havárie. Zástupce pro ISŘ provádí pravidelně seznámení pracovníků s postupy řešení a ověření jeho způsobilosti, je-li to možné.

### **Nehody a skoronehody**

Nehody jsou vzniklé úrazy, onemocnění, škody apod. Skoronehoda je událost, která téměř vyvolá škodu u osob, majetku nebo prostředí. Prevencí pro vznik nehod a



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

skoronehod je identifikace rizik, programy BOZP, prověrky bezpečnosti práce a pravidelné školení pracovníků.

Vznik pracovního úrazu, nehody a skoronehody jsou povinni hlásit všichni zaměstnanci svému nadřízenému pracovníkovi nebo bezpečnostnímu technikovi. Vyšetření nehod a skoronehod provádí bezpečnostní technik, v rozsahu požadavků platné legislativy. Přehled vede ZISŘ. Výsledek z pravidelného přezkoumávání havarijní připravenosti je součástí zprávy integrovaného systému řízení

### **8.4 Analýza údajů**

Analýzu údajů popisuje SJ-15 – Analýza a zlepšování.

Ekonomický úsek a zástupce pro ISŘ zajišťují provedení shromažďování dat a analýzu údajů, aby prokázali vhodnost a efektivnost procesů ISŘ, možnost jejich zlepšení a snižování dopadů na ŽP.

Analýzu údajů provádí zástupce pro ISŘ především u hlavních procesů a obsahuje informace, které se týkají:

- a) spokojenosti zákazníka,
- b) shody s požadavky na výrobek,
- c) znaků a trendů procesů a výrobků včetně příležitostí pro preventivní opatření,
- d) dodavatelů
- e) využívání surovin a přírodních zdrojů.

### **8.5 Zlepšování**

Zlepšování popisuje SJ-15 – Analýza a zlepšování.

#### **8.5.1 Neustálé zlepšování**

Hlavními nástroji, jimiž vedení firmy dosahuje neustálého zlepšování ISŘ, jsou:

- politika ISŘ,
- cíle ISŘ, jejich růst a trendy,
- výsledky auditů,
- analýza údajů,
- opatření k nápravě,
- preventivní opatření,
- identifikace rizik
- programy EMS a BOZP
- přezkoumání vedením.





## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

Požadavky a téma zlepšení zadává JS, u ISŘ zástupce pro ISŘ nebo přímo pracovníci společnosti. JS určí řešitele a před zavedením posoudí přínos zlepšení.

Obecný postup při zlepšování:

1. požadavek na zlepšení
2. sběr dat
3. monitorování a analýza
4. návrh zlepšení
5. vyhodnocení
6. praktické zavedení.

Viz SJ-15 – Analýza a zlepšování

### **8.5.2 Opatření k nápravě**

Opatření k nápravě jsou popsána v SJ-14 – Nápravná a preventivní opatření.

Nápravná opatření mají za úkol odstranit identifikovanou příčinu neshody, tak aby se zamezilo jejímu opakovanému výskytu.

Opatření k nápravě přijímá JS v přezkoumání vedením nebo z porad, zástupce pro ISŘ z interních auditů, proto, aby předešlo opakovanému výskytu neshody. Toto opatření je úměrné důsledkům zjištěných neshod.

Je stanoven postup při zjištění neshod:

1. zjištění neshod a provedení záznamu do Hlášení neshod
2. klasifikace neshod
3. analýza příčiny a její záznam do Hlášení neshody
4. definice opatření k nápravě a záznam do Hlášení neshod
5. kontrola účinnosti
6. definice následných opatření.

Po realizaci nápravných opatření hodnotí JS nebo zástupce pro ISŘ účinnost uložených opatření.

### **8.5.3 Preventivní opatření**

Preventivní opatření jsou popsána v SJ-14 – Nápravná a preventivní opatření.



## PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

K vyloučení příčin možných neshod určí JS preventivní opatření, která jsou úměrná důsledkům možných problémů.

Preventivní opatření ukládá JS především na základě výskytu neshod u obdobného výrobku nebo u jiného dodavatele, na základě významných aspektů EMS nebo na základě identifikovaných rizik BOZP apod.



**PŘÍRUČKA ISŘ**

**Změna 0**

**Příloha č. 1 Srovnávací tabulka norem ISO9001, ISO 14001 s OHSAS18001**

| <b>ČSN 01 0801</b>  | <b>ČSN EN ISO 14001:1997</b>                      | <b>ČSN EN ISO 9001:2001</b>   |
|---|---|---|
| 4.1 Všeobecné požadavky   | 4.1 Všeobecné požadavky                           | 4.1 Všeobecné požadavky   |
| 4.2 Politika BOZP   | 4.2 Environmentální politika                      | 5.3 Politika jakosti  |
| 4.3 Plánování   | 4.3 Plánování                                     | 5.4 Plánování   |
| 4.3.1 Plánování postupu identifikace nebezpečí a hodnocení a řízení rizik | 4.3.1 Environmentální aspekty                     | 5.2 Zaměření na zákazníka   |
| 4.3.2 Požadavky právních předpisů a další požadavky                       | 4.3.2 Právní a jiné požadavky                     | —   |
| 4.3.3 Cíle a úkoly  | 4.3.3 Cíle a cílové hodnoty                       | 5.4.1 Cíle jakosti  |
| 4.3.5 Programy managementu BOZP   | 4.3.4 Program(y) environmentálního managementu    | 5.4.2 Plánování systému managementu jakosti   |
| 4.4 Zavedení a provoz   | 4.4 Zavedení a provoz                             | 7 Realizace produktu  |
| 4.4.1 Struktura a odpovědnost   | 4.4.1 Struktura a odpovědnost                     | 5 Povinnost managementu<br>6 Management zdrojů  |
| 4.4.1.1 Zdroje  | 4.4.1 Struktura a odpovědnost                     | 5.5.1 Povinnost a pravomoc<br>5.5.2 Představitel managementu  |
| 4.4.1.2 Povinnosti a odpovědnost  | 4.4.2 Výcvik, povědomí a odborná způsobilost      | 6.2.2 Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik   |
| 4.4.2 Školení a odborná způsobilost                                       | —   | —   |
| 4.4.3 Konzultace (projednávání), komunikace a podávání zpráv              | —   | —   |
| 4.4.3.1 Konzultace (projednávání)   | 4.4.3 Komunikování                                | 5.5.3 Interní komunikace  |
| 4.4.3.2 Komunikace  | —   | —   |
| 4.4.3.3 Podávání zpráv  | —   | —   |
| 4.4.4 Dokumentace   | 4.4.4 Dokumentace environmentálního managementu   | 4.2 Požadavky na dokumentaci  |
| 4.4.5 Řízení dokumentů a údajů  | 4.4.5 Řízení dokumentů                            | 4.2.3 Řízení dokumentů  |
| 4.4.6 Řízení provozu, identifikace nebezpečí, hodnocení a řízení rizik    | 4.4.6 Řízení provozu                              | 7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu<br>7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu |
| 4.4.7 Havarijní připravenost a zásahy                                     | 4.4.7 Havarijní připravenost a reakce             | —   |
| 4.5 Měření a hodnocení  | 4.5 Kontrola a nápravná opatření                  | 8 Měření, analýza a zlepšování  |
| 4.5.1 Monitorování a měření   | 4.5.1 Monitorování a měření                       | 8.1 Všeobecně<br>8.2 Monitorování a měření  |
| 4.5.1.1 Všeobecně   | —   | —   |
| 4.5.1.2 Zdravotní prohlídky   | —   | —   |
| 4.5.2 Vyšetřování nehod, nápravná a preventivní opatření                  | 4.5.2 Neshoda, nápravná a preventivní opatření    | 8.3 Řízení neshodného produktu  |
| 4.5.3 Záznamy a řízení záznamů  | 4.5.3 Záznamy                                     | 4.2.4 Řízení záznamů  |
| 4.5.4 Audit SMBOZP  | 4.5.4 Audit systému environmentálního managementu | 8.2.2 Interní audit   |
| 4.6 Přezkoumávání vedením organizace                                      | 4.6 Přezkoumání vedením organizace                | 5.6 Přezkoumání managementu   |



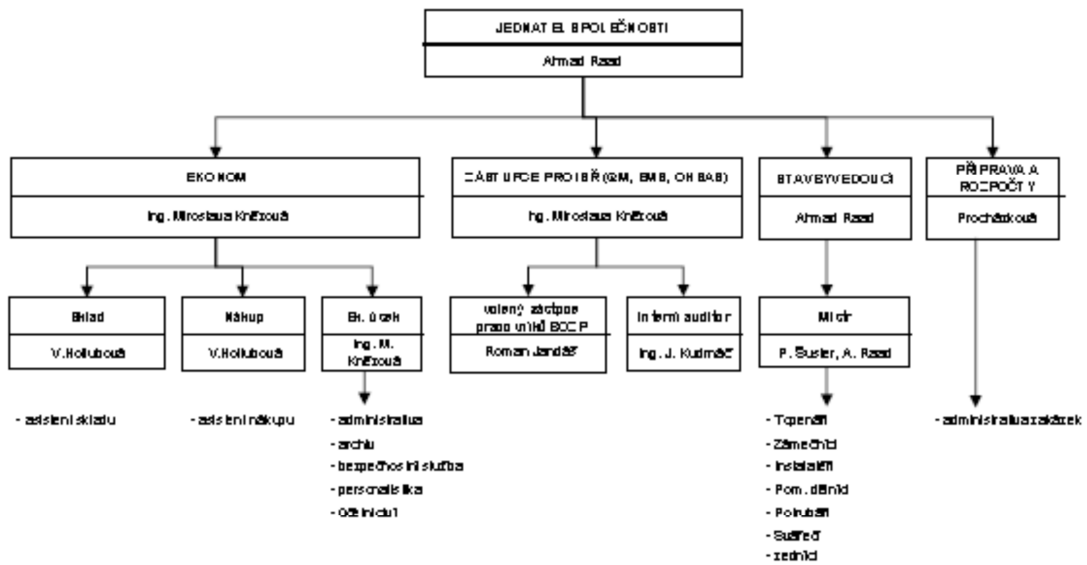
# PŘÍRUČKA ISŘ

Změna 0

## Příloha č. 1 Organizační schéma společnosti



### Organizační schéma



V Kladně dne 2. ledna 2013  
Schválil: Ahmad Rasad - ředitel

aktualizace dne: 15.7.2013