

PŘÍRUČKA JAKOSTI



Pro:

- montáž, opravu a revizi vyhrazených elektrických zařízení
- montáž, údržbu a servis telekomunikačních zařízení
- projektovou činnost ve výstavbě
- provádění staveb, jejich změn a odstraňování
- realitní činnost
- zpracování dat, služby databank, správa sítí
- výroba instalace a opravy elektronických zařízení
- poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software

© ESIKO s.r.o.
Příručka jakosti a informace v ní obsažené jsou majetkem ESIKO s.r.o.

Řízený výtisk (aktualizovaný)

Neřízený výtisk (platný jen k datu vydání)

Vypracoval: Spiessová Jana	Datum schválení: 03.04.2004
Schválil: Modlinger Jiří	Platné ode dne: 06.04.2004

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO, s.r.o. vedení organizace ZJ
List č. 1/45	Datum vydání 6.4.2004 Číslo vydání 4.

Seznam změn, list č.

Následuje list č.:

Kap. č.	List č.	Důvod změny	Změna č.	Datum schválení	Schválil

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 2/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

OBSAH:

Změnový list	str. 1
Obsah	str. 2
Představení organizace ESIKO s.r.o.	str. 3
Historie, současnost	str. 4
Úvod	str. 6
1. Řízení příručky jakosti	str. 6
Účel příručky jakosti	str. 6
Členění příručky jakosti	str. 6
Vypracování, distribuce a změny příručky jakosti	str. 6
POLITIKA JAKOSTI	str. 8
Cíle jakosti	str. 9
Model procesně orientovaného systému řízení.....	str. 9
Organizace systému jakosti	str. 10
1.1 Odpovědnost vedení	str. 11
1.1.1 Zaměření na zákazníka	str. 11
1.1.2 Plánování cílů jakosti	str. 11
1.1.3 Odpovědnost, pravomoci, komunikace	str. 12
1.1.4 Představitel vedení pro jakost	str. 12
1.1.5 Přezkoumání vedením organizace	str. 13
1.1.6 Zajištění zdrojů	str. 14
1.2 Systém jakosti	str. 15
1.2.1 Rozsah systému jakosti	str. 15
1.2.2 Dokumentace systému jakosti	str. 15
1.3 Řízení dokumentů a záznamů.....	str. 16
1.3.1 Řízení dokumentů	str. 16
1.3.2 Řízení záznamů	str. 17
1.4 Interní audity.....	str. 18
1.4.1 Plánování a přípravy interních auditů	str. 18
1.4.2 Provádění interních auditů	str. 18
1.5 Opatření k nápravě a prevenci.....	str. 20
1.5.1 Monitorování spokojenosti zákazníka	str. 20
1.5.2 Nápravná a preventivní opatření	str. 21
1.6 Podpůrné činnosti.....	str. 22
1.6.1 Monitorování procesu	str. 22
1.6.2 Měření procesu	str. 22
1.6.3 Vzdělávání a výcvik	str. 23

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 2a/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

O B S A H:

2.	Řízení hlavních procesů	str. 24
2.1	Komunikace se zákazníkem.....	str. 24
2.1.1	Marketing	str. 24
2.1.2	Tvorba smlouvy	str. 25
2.2	Hlavní procesy.....	str. 27
2.2.1	Návrh a vývoj projektové dokumentace	str. 27
2.2.2	Nakupování	str. 29
2.2.3	Příprava a realizace produktu	str. 31
2.2.4	Majetek zákazníka	str. 33
	Metoda soustavného zlepšování	str. 34
2.3	Podpůrné procesy.....	str. 35
2.3.1	Monitorování a měření produktu	str. 35
2.3.2	Metrologický řád	str. 37
2.3.3	Řízení neshod v přípravě a realizaci produktu	str. 37
3.	Pojmy a definice.....	str.39
4.	Popis funkce zmocněnce pro jakost.....	str.41
	Srovnávací tabulka mezi dokumenty jakosti a normou ISO 9001:2000	str. 43
	Organizační schéma ESIKO s.r.o.....	str.44
	Matice odpovědnosti.....	str.45

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 3/45	Datum vydání: 06.04. 2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

Představení organizace ESIKO společnost s ručením omezeným

ESIKO, s.r.o.
Petra Bezruč 3087, Kladno
IČO: 25149024
DIČ: CZ25149024
Bank.spojení: KB Kladno, č.ú.: 27-1937560247/0100

Kontakt: tel.: 312 683435, 246 348
fax: 312 246 401
e-mail: esiko@esiko.cz
www.esiko.cz

Předmět podnikání: Montáž, opravy, revize a zkoušky vyhrazených elektrických zařízení.
Montáž, údržba a servis telekomunikačních zařízení.
Poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software.
Projektová činnost ve výstavbě.
Provádění staveb jejich změn a odstraňování.
Realitní činnost.
Specializovaný maloobchod.
Velkoobchod.
Výroba, instalace a opravy elektronických zařízení.
Výroba rozvaděčů nízkého napětí.
Zámečnictví
Zpracování dat, služby databank, správa sítí

Management: ředitel společnosti: Jiří Modlinger
vedoucí úseku elektro: Ing.Tomáš
Lebr
vedoucí úseku stavební: Ing.Anna Kovářová
vedoucí úseku výpočetní techniky: Ing.Václav Buk
vedoucí skladového hospodářství: Josef Pergl

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 4/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání. 4. Schválil:

Historie:

Firma zahájila činnost v roce 1990 pod názvem Jiří Modlinger ES. Hlavní náplň tvořily elektromontážní práce, revize elektro, školení a poradenská činnost v oboru elektro.

Transformace na společnost s ručením omezeným, pod názvem ESIKO, proběhla v průběhu roku 1998.

Nárůst činnosti je patrný ze zvyšujícího se počtu zaměstnanců:

1990 – 2; 1991 – 4; 1993 – 6; 1994 – 7; 1995 – 10; 1996 – 16; 1997 - 28; 1998 – 33, 1999 – 35, 2000 – 45, 2001- 53, 2002 – 56, 2003 - 68

Současnost:

V současné době má firma 70 vlastních zaměstnanců. Smluvně spolupracujeme s firmami D.S.C., s.r.o. tak, abychom mohli zákazníkovi nabídnout skutečně ucelenou práci „na klíč“. Tato spolupráce znamená vlastní potenciál 80 pracovníků. Firma má roční obrát cca 60 mil. Kč.

Významným požadavkem zákazníků jsou kvalitní odborné služby, rychlost dodávek a hlavně kompletní dodávky na klíč. Tento trend firma zachytila, jsme schopni poskytnout zákazníkovi dostatečný servis od projekčně-inženýrského zajištění až po uvedení do provozu.

Stavební činnost – firma zajišťuje nejen novostavby a rekonstrukce, ale i různé stavební profese jako např.: obkladačské a sádrokartonářské práce, zateplování fasád, protipožární ucpávky a vrtání speciální technikou.

Elektro - mimo kompletní dodávky silnoproudých a slaboproudých rozvodů provádíme běžné opravy, revize elektro i hromosvodů, rekonstrukce, poruchové opravy včetně pohotovostní služby.

Pohotovostní servisní služby provádíme například pro Eurotel Praha, spol.s r.o. , OD Kaufland a VERIS s.r.o. v Kladně.

Telekomunikace - mezi hlavní zákazníky patří Eurotel Praha pro který provádíme výstavbu nových základnových stanic od vyhledání vhodných lokalit přes projekční a inženýrskou činnost, kompletní montáž (stavební příprava, ocelové konstrukce, silnoproud, slaboproud, telekomunikace včetně všech měření a uvedení do provozu) a kolaudace, dále rekonfigurace sítě a od roku 1999 pravidelnou údržbu ZS.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
---	--------------------------------

Výpočetní technika – zajišťujeme servis, prodej i služby spojené se zajištěním kompletních potřeb zákazníka v tomto oboru. Znamená to např.: montáž zakázkových sestav PC, instalace a servis počítačových sítí, prodej periferie PC i spotřebního materiálu, profylaktické a servisní práce hardware a software včetně poradenství.

Dostatečný počet pravidelně odborně školených pracovníků, používání kvalitního nářadí (HILTI, BOSCH apod.) je zárukou rychlosti a kvality.

Přehled prováděných odborných školení ve kterých má firma proškolené pracovníky:

výškové práce	strukturovaná kabeláž (Brand – Rex)
svářečské práce	strukturovaná síť (LexCom Home)
sádrokartonářské práce	inteligentní el.instalace (Xcomfort-Moeller)
montáž protipožárních ucpávek	tech.zař. 450,900/1800 MHz, Ultrasite, MW
vysokozdvih	projekce a montáž STA (Mikrokom)
vstřelovač	kamerové systémy (CCTV)
lešenářské práce	projekce a montáž EZS (Jablotron, Paradox)

Pracovníci firmy jsou pravidelně proškolení dle požadavků státních orgánů a platných předpisů, např.: vyhl.50/78 Sb., referentská vozidla, školení bezpečnosti práce, práce ve výškách apod.

Firma využívá ke své činnosti elektronické zpracování dat, jsme tedy schopni komunikovat se zákazníky v elektronické podobě.

Poskytuje běžně záruku 36 měsíců na montážní práce.

List čís. 6/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:
----------------	---

Úvod

1. Řízení příručky jakosti

Účel příručky jakosti

- Tato příručka jakosti popisuje systém jakosti organizace ESIKO,s.r.o., který je zaveden a zlepšován v souladu s vyhlášenou politikou jakosti a cíli jakosti organizace. Je zpracována podle požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2000.
- Příručka jakosti je nejdůležitějším vnitřním dokumentem jakosti organizace ve vztahu k činnostem souvisejícím. Je používána především pro účely řízení těchto činností, pro školení nových a stávajících pracovníků organizace a jako podklad pro audity systému jakosti. Obsahuje odkazy na další dokumenty systému řízení jakosti, je-li to vhodné.
- Příručka jakosti je zpracována s ohledem na činnosti, organizační strukturu a velikost organizace. Systém řízení jakosti i samotná příručka se v souladu se záměry organizace orientují na uspokojování potřeb a očekávání zákazníků a ostatních zainteresovaných stran.

Členění příručky jakosti

Příručka je rozdělena na dvě hlavní části:

- Kapitola č.1 Organizace systému řízení jakosti – popisuje fungování a rozvoj systému jakosti
- Kapitola č.2 Řízení hlavních činností – posiluje implementaci procesů v rámci politiky a cílů jakosti

Kromě těchto kapitol příručka obsahuje úvod a přílohy.

Vypracování, distribuce a změny příručky jakosti

- Příručku jakosti vypracovává zmocněnec pro organizaci a řízení jakosti v ESIKO, s.r.o. a schvaluje ředitel organizace svým podpisem na titulní straně kmenového výtisku.
- Příručka jakosti je vedena a udržována na osobním počítači. Zmocněnec pro jakost udržuje příručku v aktuálním stavu a uchovává její kmenový výtisk (originál).

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
---	--------------------------------

List čís. 7/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:
----------------	---

- Aktuální vydání příručky jakosti jednoznačně identifikuje „číslo vydání“, „číslo výtisku“ a „datum vydání“, které jsou uvedeny na titulní straně každého výtisku. Na každé straně příručky jakosti je uveden „datum vydání“ a „číslo vydání“.
- Pracovníci, kteří jsou rozdělovníkem dokumentů jakosti označeni jako vlastníci příručky obdrží její výtisk od zmocněnce pro jakost. Zmocněnec v takových případech vyhotoví kopii kmenového výtisku, na titulní straně ji označí jako „řízený výtisk“ a výrazně (barevně) označí pořadovým číslem v souladu s rozdělovníkem. Předání a převzetí se potvrdí podpisy na rozdělovníku.
- Kopii „Příručky jakosti“ předáváme v případě zájmu zákazníkům a jiným zainteresovaným stranám. Kopii zřízenou k tomuto účelu před předáním zmocněnec pro jakost označí jako „neřízený výtisk“. Neřízené výtisky nepodléhají změnovému řízení a jsou tedy platné pouze ke dni vydání.
- Změny příručky jakosti může navrhnout kterýkoliv zaměstnanec. Pro provádění změn platí stejná pravidla jako pro vypracování příručky.
- **Při každé změně je příručka znovu vydána.** Vydání se číslují. Hlavní změny se uvedou ve „změnovém listu“, který příručka obsahuje. Nové vydání nahrazuje předchozí vydání k datu vydání uvedenému na každé straně příručky.
- Nové vydání obdrží podle rozdělovníku pracovníci, kteří obdrželi řízené výtisky předchozího vydání. Tito pracovníci zodpovídají za uplatnění změn v příručce provedených v praxi. Znalost příručky jakosti a provedených změn prověřujeme při interních auditech.
- Neplatná vydání příručky jakosti zmocněnec pro jakost zničí předepsaným způsobem. Kmenový výtisk každého vydání uchovává zmocněnec pro jakost vždy po dobu tří let od dalšího vydání příručky. Tento výtisk musí být označen výrazným nápisem „neplatné“.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
---	--------------------------------

List čís. 8/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:
----------------	---

POLITIKA JAKOSTI

Politikou jakosti organizace ESIKO, s.r.o. je vedení, udržování a zlepšování systému jakosti tak, aby byly vytvořeny podmínky pro:

- Zajišťování vstupů do jednotlivých procesů (viz obr. čís.1.) od dodavatelů, které organizace podrobuje opakovanému výběru
- Dodržování technických norem a technologických postupů a identifikace a měření těchto postupů ve srovnání s očekávanými výsledky
- Objektivní kontrolu a měření produktů v mezioperačním a konečném stavu
- Striktní dodržování dohodnutých termínů předání zakázek
- Spoluúčast při navrhování nových produktů
- Zvýšit objem zakázek elektro mimo Eurotel, minimálně udržet podíl stavební činnosti a navýšit činnost výpočetního úseku tak, aby byl poměr zakázek pro Eurotel v rovnováze s ostatními.

Politika jakosti organizace ESIKO s.r.o. zajistí všem partnerům, kteří se setkávají s našimi produkty, plnění požadavků na kvalitu, provedení a spolehlivost produktů organizace ESIKO s.r.o.

Naši zákazníci mají právo očekávat od nás, že naše produkty splní jejich požadavky v plné míře. Musíme s nimi udržovat stálý dialog, abychom zjišťovali jejich současné a hlavně budoucí požadavky.

Vedení ESIKO s.r.o. očekává, že požadavek na neustálé zvyšování kvality se stane závazkem pro všechny zaměstnance ESIKO s.r.o. Odpovědnost za kvalitu nesou zaměstnanci na všech řídicích úrovních a pracovních zařazeních, přičemž každý je odpovědný za práci, kterou sám vykonává a služby, které poskytuje.

Naším **cílem** je být preferovaným partnerem našich zákazníků a dodavatelů díky naší konkurenceschopnosti, vycházející z kvality našich produktů a včasnosti jejich dodávek. K tomuto cíli musí klást organizace ESIKO s.r.o. důraz na vzdělávání a školení svých zaměstnanců což přináší stálé zlepšování naší výkonnosti a efektivity. Vedení organizace ESIKO s.r.o. bere na sebe odpovědnost za to, že kvalita produktů zůstane nedílnou součástí filozofie firmy, a že systémy a procesy budou vycházet ze zabezpečení těchto cílů.

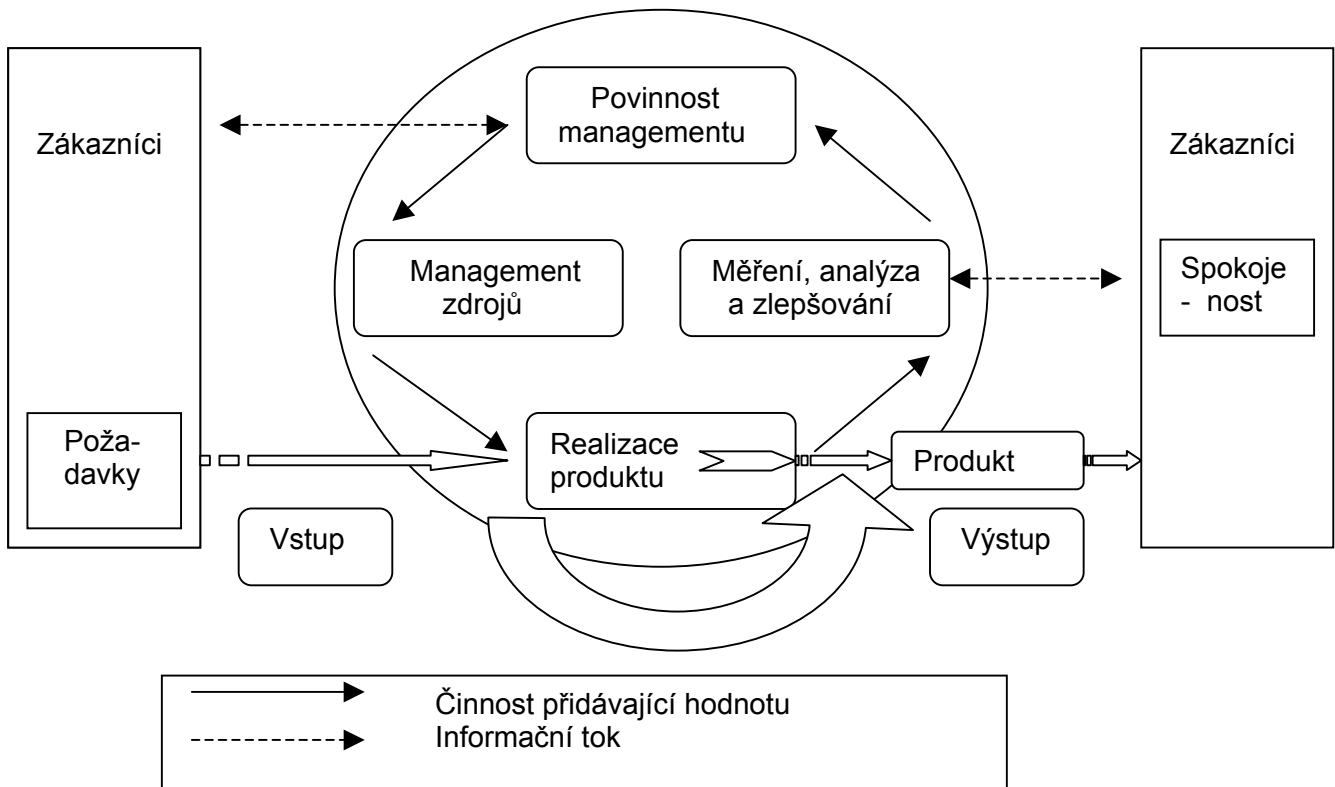
Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís.9/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4.

	Schválil:
--	-----------

Pro rok 2004 stanovuje vedení tyto cíle:

- 1) Obhájit certifikát jakosti podle norem ISO 9001:2000
- 2) Udržení minimálních nákladů na reklamační servis tak jako v roce 2003 ve srovnatelné cenové úrovni.
- 3) Udržet stávající podíl na trhu Eurotel.
- 4) Získat další velké odběratele, kteří zajistí tržby v objemu 50 mil.Kč ročně.
- 5) Zachovat si schopnost reagovat na poptávku speciálních prací – trvá
- 6) Zvýšit svůj podíl na regionálně vymezeném trhu.
- 7) Rozšířit nabídku stávajícím i potencionálním zákazníkům o prodej a servis výpočetní techniky, montáž a správu počítačových sítí.
- 8) Zajistit růst podílu komplexních dodávek v oblasti slaboproudu.
- 9) Zachovat stávající zaměstnanost, zvýšit sociální jistoty.

Model procesně orientovaného systému řízení jakosti



číslo 1. Obrázek

Organizace systému jakosti

1.1 Odpovědnost vedení

- 1.1.1 Zaměření na zákazníka
- 1.1.2 Plánování cílů jakosti
- 1.1.3 Odpovědnosti, pravomoci a komunikace
- 1.1.4 Představitel vedení pro jakost
- 1.1.5 Přezkoumání vedením organizace
- 1.1.6 Zajištění zdrojů

1.2 Systém jakosti

- 1.2.1 Rozsah systému jakosti
- 1.2.2 Dokumentace systému jakosti

1.3 Řízení dokumentů a záznamů

- 1.3.1 Řízení dokumentů
- 1.3.2 Řízení záznamů

1.4 Interní audity

- 1.4.1 Plánování a příprava interních auditů
- 1.4.2 Provádění interních auditů

1.5 Opatření k nápravě a prevenci

- 1.5.1 Monitorování spokojenosti zákazníka
- 1.5.2 Nápravná a preventivní opatření

1.6 Podpůrné činnosti

- 1.6.1 Monitorování procesů
- 1.6.2 Měření procesů
- 1.6.3 Vzdělávání a výcvik

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 11/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

1.1 Odpovědnost vedení

1.1.1 Zaměření na zákazníka

Vedení organizace koná a bude vždy konat taková opatření

- organizačního
- technického
- personálního

charakteru, aby splnila požadavky zákazníka a zvyšovala jeho spokojenost s dodanými produkty hmotné i nehmotné povahy.

Organizace ESIKO systematicky, v rámci řízení jakosti, zjišťuje odezvu zákazníků na jakost svých produktů podle kritérií, které jsou dány charakterem činnosti organizace.

Získané informace jsou shromažďovány, analyzovány a presentovány. Na základě zjištěných nebo potenciálních neshod jsou přijímány odpovídající opatření.

1.1.2 Plánování cílů jakosti

Návrh na zpracování cílů jakosti předkládá ředitel organizace.

Cílem jakosti organizace ESIKO je zajištění maximální spokojenosti zákazníka s dodanými produkty tak, aby na zákazníka zbyla pouze kontrola prováděných činností a harmonogramu prací.

K plné spokojenosti zákazníka je nutné zajistit:

- Jasně specifikované požadavky zákazníka s projednanými termínovými, technickými a cenovými podmínkami ve smluvním vztahu jako výchozí bod všech činností směřujících ke konečné spokojenosti zákazníka.
- Po celou dobu realizace zakázky udržovat kontakt se zákazníkem, informovat jej o stavu zakázky ke dni a projednávat případné neshody s původním zadáním tak, aby byla zajištěna plná spokojenost zákazníka s konečným produktem.
- Dbát na kvalitu prováděných prací – ihned zajišťovat nápravu při vzniklých neshodách a odstraňovat příčiny možných neshod.
- Kontrolovat dodržování harmonogramu prací
- Dbát na spokojenost zaměstnanců, jejich ztotožnění se se zájmy a cíly organizace a tím zajistit vyšší efektivitu procesů.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 12/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

1.1.3 Odpovědnost, pravomoci a komunikace

Vedení organizace ESIKO s.r.o. odpovídá za přesné a jednoznačné vymezení odpovědností a pravomocí pro všechny zaměstnance organizace. Odpovídá za to, že každý zaměstnanec ve svém „Popisu funkce“ (tj. součásti záznamů o jakosti) bude mít uvedeny odpovědnosti a pravomoci jak organizačního tak metodického charakteru.

Odpovědnosti ve vztahu k systému řízení jakosti jsou dány maticemi odpovědnosti pro jednotlivé procesy, především však maticí odpovědnosti v „Příručce jakosti“.

Odpovědnost za zavedení, udržování a zdokonalování systému řízení jakosti má **ředitel organizace ESIKO s.r.o.** Tato odpovědnost je nedělitelná.

Vedoucí úseků odpovídají za sběr podnětů a připomínek při tvorbě a změnách dokumentů jakosti, které se vztahují k činnosti jimi řízených úseků.

Odpovídají za přenos informací, pokynů a nařízení souvisejících se systémem řízení jakosti směrem ke svým podřízeným.

Vrcholové vedení musí zajistit a zajišťuje vhodné způsoby vnitřní komunikace v rámci organizace tak, aby se komunikace uskutečňovala s ohledem na potřeby řádného chodu organizace a efektivnost systému řízení jakosti.

1.1.4 Představitel vedení pro jakost

Představitel vedení – zmocněnec pro jakost disponuje všemi pravomocemi k zajištění efektivity systému řízení jakosti.

Zmocněnec pro jakost odpovídá za funkci systému jakosti a za splnění požadavků normy ISO v organizaci

Podrobný popis funkce zmocněnce pro jakost obsahuje jeho popis funkce (strana Příručky jakosti 41. a 42.).

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
---	--------------------------------

List čís. 13/45	Datum vydání: 06.04.2003 Číslo vydání: 4. Schválil:
-----------------	---

1.1.5 Přezkoumání vedením organizace

Vedení organizace ESIKO, s.r.o. odpovídá za průběžné sledování systému řízení jakosti.

ZJ podle potřeby informuje ředitele organizace o důležitých skutečnostech, které vyžadují neodkladné řešení nebo zásah do systému jakosti (např. změna politiky jakosti nebo cílů jakosti) před termínem, který je určen k přezkoumání systému vedením organizace.

Minimálně dvakrát ročně vedení organizace hodnotí činnost organizace a v rámci tohoto hodnocení přezkoumává efektivnost systému jakosti.

K tomu vedení využívá údaje a informace, zpracované formou zprávy ZJ. Tato zpráva a program jednání zahrnují zejména:

- realizaci opatření přijatých při předchozím přezkoumání a jejich přínos pro zlepšování systému jakosti,
- plnění politiky a cílů jakosti a potřeby jejich případných změn,
- výsledky interních auditů, informace o neshodách, reklamacích a hodnocení zákazníkem pro potřebu přijetí opatření k nápravě a preventivních opatření,
- hodnocení dodavatelů a návrh k přijetí opatření,
- potřebu změny v systému řízení jakosti za účelem zvýšení jejich efektivnosti,
- potřebu výcviku, školení, zvyšování kvalifikace a motivace zaměstnanců,
- potřebu využití statistických metod (skladba sledovaných ukazatelů nebo zavedení nových),
- zvláštní požadavky na zdroje pro systém jakosti.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
---	--------------------------------

List čís. 14/45	Datum vydání: 06.04.2003 Číslo vydání: 4. Schválil:
-----------------	---

- Za vedení jednání odpovídá ředitel organizace a vždy se ho musí zúčastnit všichni vedoucí pracovníci, kteří jsou mu přímo podřízeni.
- Z jednání musí být pořízen zápis podepsaný ředitelem organizace, jehož originál uchová ZJ a kopie obdrží všichni účastníci jednání.
- Přílohou zápisu musí být vždy prezenční listina a zpráva ZJ vypracovaná k tomuto jednání.
- Rozhodnutí o změnách v organizaci, procesech popř. tyto změny doprovázející dokumentace, opatření k nápravě a prevenci musí být uvedena do zápisu.
Zápis musí obsahovat jmenovitě odpovědnosti, termíny splnění a podle potřeby požadavky na zdroje se změnami spojené.
- Opatření musí být formulována takovým způsobem, aby bylo možné kontrolovat jejich splnění. Na jejich plnění průběžně dohlíží zmocněnec pro organizaci a řízení jakosti.
- V zápise z jednání musí být určen termín následujícího přezkoumání.

1.1.6 Zajištění zdrojů

Zajištění zdrojů je podstatné pro uplatňování cílů jakosti organizace. Jejich zajištění vychází z dlouhodobých záměrů organizace a z aktuálních požadavků zákazníků.

Požadavky na hmotné, nehmotné a lidské zdroje v rámci organizace, potřebné zdroje informací, provozních kapacit a kapitálu nutných k zajištění bezchybného fungování organizace a tím k poskytování kvalitních služeb a produktů zákazníkům, stanovuje vedení organizace, které také odpovídá za jejich zabezpečení.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 15/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4.

	Schválil:
--	-----------

1.2 Systém jakosti

1.2.1 Rozsah systému jakosti

Systém jakosti společnosti je vybudován a zaveden v souladu s vyhlášenou politikou jakosti podle požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2000. Zahrnuje následující činnosti:

- montáž, opravu a revizi vyhrazených elektrických zařízení
- montáž, údržbu a servis telekomunikačních zařízení
- projektovou činnost ve výstavbě
- provádění staveb, jejich změn a odstraňování
- realitní činnost
- zpracování dat, služby databank, správa sítí
- výroba instalace a opravy elektronických zařízení
- poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software

1.2.2 Dokumentace systému jakosti

Za stanovení rozsahu, struktury a obsahu dokumentace potřebné pro splnění požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2000 a politiky jakosti odpovídá zmocněnec pro jakost. Dokumentace umožňuje plnění požadavků zákazníků společnosti a platných právních předpisů.

Systém jakosti je popsán v této příručce jakosti a v návaznosti na ni ve směrnících jakosti (SJ), jejichž seznam je uveden v této Příručce jakosti, na str. 43. Tyto dokumenty definují tvorbu specifických metod, kterými plníme požadavky na jakost, včetně určení odpovědnosti, postupů, kritérií, dokumentů a záznamů.

Směrnice jakosti vydáváme v případech, kdy je třeba popsat sledovaný proces. Soulad směrnic jakosti s příručkou jakosti je popisován při interních auditech.

Jednotlivé činnosti systému jakosti se plánují, provádějí, kontrolují a dokumentují podle těchto směrnic jakosti a v nich vydané dokumentace.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 16/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4.

	Schválil:
--	-----------

1.3 Řízení dokumentů a záznamů

1.3.1 Řízení dokumentů

A. Dokumenty systému řízení jakosti

- Příručka jakosti (PJ)
- Odpovědnost vedení
- Směrnice jakosti
- Dokumenty systému řízení jakosti navazující na PJ nebo SJ – např. politika a cíle jakosti, popisy pracovních funkcí, popisy činností, plán interních auditů apod.

B. Interní dokumenty související s činnostmi organizace

- Nabídky
- Smlouvy, vydané objednávky
- Pracovní instrukce a návody
- Metrologický řád
- Pokyny a nařízení vedení společnosti

C. Externí dokumenty

- Zákony, vládní nařízení, vyhlášky a normy
- Testy materiálů a další doklady od dodavatelů
- Poptávky a přijaté objednávky od zákazníků a další přijatá korespondence
- Doklady o provedeném školení

Řízení příručky jakosti popisuje kap.1.

Způsob zpracovávání, schvalování, vydávání a provádění změn směrnic jakosti a související odpovědnosti určuje směrnice jakosti 1.3 QMS „Řízení dokumentů a záznamů“. Postupy zpracovávání a vydávání ostatních dokumentů a související odpovědnosti definuje příručka jakosti popř. jednotlivé směrnice jakosti.

Všechny interní dokumenty jsou označeny názvem organizace, názvem dokumentu, datem vydání, podpisem oprávněné osoby. U dokumentů řízení jakosti první a druhé úrovně musí být uvedeno jméno pracovníka, který dokument zpracoval.

U všech Interních dokumentů musí být na každé straně uvedeno číslo strany a celkový počet stran.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
---	--------------------------------

List čís. 17/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:
-----------------	---

Všechny používané externí dokumenty se musí evidovat a sledovat jejich platnost.

Dokumenty a záznamy musí být přístupné všem pracovníkům, s jejichž pracovní činností dokumenty souvisí. Vlastníci dokumentů systému řízení jakosti odpovídají za jejich uplatnění v praxi na úseku, který řídí, a také za jejich ochranu ve smyslu znění normy 9001.

Provedená kontrola platnosti a přiměřenosti dokumentů systému řízení jakosti musí být prováděna v rámci interních auditů.

Podrobnosti určuje směrnice jakosti číslo 1.3 QMS „Řízení dokumentů a záznamů“.

1.3.2 Řízení záznamů jakosti

Vedení záznamu o jakosti musí odpovídat znění příručky jakosti nebo jednotlivých směrnic jakosti, které také určují způsoby jejich řízení včetně odpovědností jednotlivých pracovníků organizace.

Záznamy o jakosti musí být

- Čitelné
- Datované
- Uchované tak, aby k nim byl zajištěn přístup
- Chráněné před zničením, poškozením nebo ztrátou

Se záznamy o jakosti od dodavatelů se musí zacházet obdobně jako se záznamy vlastními.

Záznamy o jakosti výrobku se musí uchovávat přinejmenším po dobu trvání odpovědnosti organizace za škodu způsobenou produktem.

Podrobnosti určuje směrnice jakosti číslo 1.3 QMS „Řízení dokumentů a záznamů“.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
---	--------------------------------

List čís. 18/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:
-----------------	---

1.4 Interní audity

1.4.1 Plánování a přípravy interních auditů

Četnost interních auditů určuje zmocněnec pro jakost formou programu auditů a to podle výsledku předcházejících auditů a důležitosti jednotlivých procesů systému. Všechny prvky systému řízení jakosti musí být prověřeny minimálně jednou za půl roku. Program musí obsahovat pro každý prověřovaný úsek termíny auditů a jména auditorů.

Audity provádějí interní auditoři, kteří byli pro tuto činnost vyškoleni a obdrželi osvědčení o vyškolení. Audit může samostatně vykonávat auditor, který absolvoval alespoň tři audity pod vedením jiného auditora oprávněného samostatně vykonávat audity (včetně externího auditora). Následný audit může vykonávat auditor, který absolvoval alespoň jeden takový audit.

Provedením auditu je možno pověřit externí firmu, kvalifikovanou provádět tuto činnost (např. poradenskou firmu). V takovém případě jsou podrobnosti provádění auditu upraveny smlouvou.

Audity organizuje a připravuje zmocněnec pro organizaci a řízení jakosti.

1.4.2 Provádění interních auditů

Při auditech hodnotíme

- shodu skutečného stavu a znalostí s dokumentací systému jakosti
- vedení záznamů
- shodu s politikou jakosti a cíly jakosti
- možnosti zlepšování systému jakosti

Zmocněnec pro jakost může rozhodnout o provedení auditu procesu nebo produktu.

Auditor postupuje podle příslušné kapitoly příručky jakosti a podle směrnic jakosti.

Při přípravě na audit se seznámí s podklady, které mu předloží zmocněnec pro jakost, a které obsahují zejména zprávy z předchozích auditů. Zmocněnec pro jakost musí rozhodnout o zpracování kontrolního seznamu (seznam otázek pro audit).

Výsledek auditu včetně zjištěných neshod zaznamená auditor do formuláře „záznam z auditu“, který předá zmocněnci pro jakost.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
---	--------------------------------

List čís. 19/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:
-----------------	---

Zmocněnec pro jakost stanoví, na základě záznamů z auditu, příčiny zjištěných neshod a ve spolupráci s vedoucím úseku určí nápravná opatření. ZJ určí osoby odpovědné za provedení a termín provedení nápravných opatření, zaznamenaná je do formuláře „Záznam z auditu“. Zároveň musí být určen termín kontrolního auditu, který ověří, zda byla nápravná opatření provedena.

Následné (kontrolní) audity probíhají jako plánované audity s tím rozdílem, že se auditor zaměřuje pouze na neshody zjištěné v předchozím auditu. Kontroluje jejich odstranění, uplatnění nápravných a preventivních opatření. Postupuje přitom podle záznamů z předchozích auditů.

Záznamy z auditů ukládá zmocněnec pro jakost podobu tří let.

Výsledky interních a externích auditů využívá zmocněnec pro jakost ke zpracování podkladů periodického hodnocení fungování systému jakosti v rámci přezkoumání systému vedení.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 20/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

1.5 Opatření k nápravě a prevenci

1.5.1 Monitorování spokojenosti zákazníka

Proces měření spokojenosti zákazníka musí obsahovat tyto kroky:

- Stanovení znaků spokojenosti zákazníků

Organizace rozhodla, s ohledem na obor činností, že formou monitorování spokojenosti zákazníka bude dotazník, který musí obsahovat ty znaky jakosti, které podmiňují jak pozitivní tak negativní vnímání zákazníka.

- Tvorba dotazníku k monitorování spokojenosti zákazníků

Vytvořený dotazník musí být využíván jako forma přímého styku se zákazníky. Otázky, které budou uvedeny v dotazníku musí umožnit analýzu subjektivního hodnocení dodané služby zákazníkem. Tvorba dotazníku musí zahrnovat tyto kroky:

- stanovení otázek pro zákazníky,
- volbu vhodného formátu dotazníků,
- popis vstupních informací pro zákazníky a
- definitivní uspořádání dotazníků.

Dotazník musí být uspořádán tak, aby byl co nejpřehlednější tzn., aby se v něm mohl zákazník pohodlně orientovat a přitom si zachoval vypovídací schopnost.

- Stanovení velikosti výběru

Stanoveným kritériem pro velikost výběru respondentů – zákazníků je výše fakturovaných služeb. Na základě rozboru skutečností předcházejícího období byla tato výše určena spodní hranicí 10 tis. Kč.

- Metoda shromažďování údajů

Při předávání zakázky musí být zákazník vhodným způsobem požádán o vyplnění předloženého dotazníku a předání vyplněného na adresu organizace.

Dotazník zákazníkovi předává pracovník organizace, který je oprávněn předávat zakázku.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 21/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

- Vyhodnocování údajů - kvantifikace míry spokojenosti

Dotazník pro zjišťování míry spokojenosti zákazníků musí být sestaven tak, aby odpovědi byly měřitelné tzn., že musí být vytvořena číselná škála spokojenosti, kterou lze dále zpracovávat a zpracované výsledky analyzovat.

Z údajů dotazníků musí být vytvořena souhrnná tabulka odpovídající svým členěním dotazníku.

Dotazník musí obsahovat kritérium závažnosti tzn., že zákazník musí být tážán, které hodnocení zakázky (jaké kritérium) je pro něj nejdůležitější.

Údaje z hodnocení spokojenosti zákazníků zpracovává, vyhodnocuje a analyzuje ZJ. Výsledek analýzy předkládá na poradě vedení organizace minimálně jedenkrát za čtvrt roku, nebo jako součást výsledku interního auditu. Výsledek analýzy musí být dokumentován.

- Využívání výsledků měření

Výsledky monitorování a měření spokojenosti zákazníků musí být centrem soustavné pozornosti všech řídicích pracovníků organizace.

Zvyšování míry spokojenosti zákazníků se musí chápat jako nejdůležitější předpoklad dlouhodobé ekonomické úspěšnosti.

1.5.2 Nápravná a preventivní opatření

Nápravná opatření jsou přijímána k odstranění příčiny existující neshody u produktu nebo procesů systému jakosti, aby se zabránilo jejich opakovanému výskytu na základě analýzy příčin těchto neshod.

Součástí opatření k nápravě a prevenci je stanovení pravomoci a odpovědnosti za jejich realizaci.

Trvalé změny, vyplývající z opatření k nápravě a prevenci, musí být zaznamenávány do dokumentovaných postupů, aby byla dlouhodobě zabezpečena požadovaná jakost produktu.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 22/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

Veškeré záznamy od vzniku potřeby preventivních a nápravných opatření a realizace těchto opatření se provádějí ve formuláři „Nápravná a preventivní

opatření“. První záznam vzniká u pracovníka, který zjistil problém týkající se jakosti.

Za průběžnou a konečnou kontrolu vyhodnocení účinnosti opatření k nápravě a prevenci odpovídá ZJ, který informuje písemně vedení organizace. Kontrola realizace opatření k nápravě a prevenci z interních auditů je prováděna na následných interních auditech.

Kontrola účinnosti ONP se provede do **dvou týdnů** po stanoveném termínu realizace přijatého ONP. ZJ může rozhodnout, zda kontrola účinnosti ONP bude provedena v následném řádném auditu daného prvku SJ. V tomto případě musí ZJ vždy provést osobní kontrolu realizace ONP a provést záznam do formuláře ONP.

Výsledek kontroly účinnosti nápravného opatření zaznamená ZJ do formuláře ONP.

V případě nedostatečné účinnosti přijatých nápravných opatření požaduje ZJ u příslušného vedoucího úseku opakované projednání a stanovení nového termínu ONP nebo přijetí nového ONP.

1.6 Podpůrné činnosti

1.6.1 Monitorování procesu

Procesy návrhu, nakupování a přípravy a realizace produktu musí být monitorovány tak, aby v daném čase bylo možné určit, v jaké etapě rozpracovanosti se produkt nachází.

K tomu musí sloužit aktuální záznamy vedené v elektronické podobě.

1.6.2 Měření procesu

Výkonnost procesů návrhu, nakupování, přípravy a realizace produktu musí být měřena tak, aby toto měření mohlo poskytnout věrohodné údaje o výkonnosti procesu a o tom, zda proces splňuje požadavky.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 23/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

1.6.3 Vzdělávání a výcvik

Všichni pracovníci získávají základní informace o systému řízení jakosti při přijetí do zaměstnání, kde jsou seznámeni s politikou jakosti a svými úkoly souvisejícími se systémem řízení jakosti.

Zaměstnanci jsou průběžně informováni o změnách v systému jakosti, které souvisejí s oblastí jejich činnosti.

Veškeré funkce, které vyžadují způsobilost, znalosti či dovednosti, jejichž nedostatečnost by mohla nepříznivě ovlivnit jakost produktů nebo fungování systému jakosti, jsou vymezeny písemnými popisy pracovních funkcí a popisy činností, které zahrnují požadavky na způsobilost.

Způsobilost je definována jako kombinace všeobecného vzdělání, praxe, specializace, odborných zkoušek apod.

Vedoucí pracovníci jsou odpovědní za kontrolu a zajištění způsobilosti jim přímo podřízených pracovníků.

Způsobilost pracovníků a požadavky na vzdělání a výcvik zaznamenáváme. V případě realizace vzdělávacích a školicích akcí se musí zaznamenat a hodnotit výsledek.

Metodiku, úkoly, zodpovědnosti a dokumentaci definuje směrnice jakosti 3.6 QMS „Vzdělávání a výcvik“.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís.24/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

2. Řízení hlavních procesů

2.1 Komunikace se zákazníkem

2.1.1 Marketing

2.1.2 Tvorba smlouvy

2.2 Hlavní procesy

2.2.1 Návrh a vývoj projektové dokumentace

2.2.2 Nakupování

2.2.3 Příprava a realizace produktu

2.3 Podpůrné procesy

2.3.1 Monitorování a měření produktu

2.3.2 Metrologický řád

2.3.3 Řízení neshod v přípravě a realizaci produktu

2.1 Komunikace se zákazníkem

2.1.1 Marketing

Marketingové plánování má za cíl uspokojení požadavků zákazníka. Tato činnost se nemůže uskutečnit bez znalostí přání zákazníka, jeho reakcí na realizované produkty – kladné nebo záporné – znalostí situace na trhu - v segmentu produktů realizovaných organizací ESIKO s.r.o.

Vyhodnocování komunikace se zákazníky, porozumění jejich požadavkům a snaha o vyhovění jejich přáním vede k vypracování marketingového plánu, ve kterém se stanoví konkrétní kroky k zajištění potřeb a očekávání zákazníků a zainteresovaných stran a to tak, že se určí:

- Stanovení požadavků trhu musí vymezovat poslání organizace ve vztahu k vlastníkově a zainteresovaným stranám tzn. posoudit dopady realizace přání a požadavků zákazníka na ekonomické a legislativní důsledky pro vlastníka.
- Je nutné vytvořit marketingovou strategii organizace a stanovit v ní, na jaký segment trhu a v jakém regionu se bude organizace orientovat. Marketingová strategie musí obsahovat jasný záměr o tom jaký okruh zákazníků získávat, a s přihlédnutím k ekonomické efektivnosti v jakém prostoru zákazníky získávat.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 25/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

- Pro jasnou představu v jakém konkurenčním prostředí se organizace nachází musí být prováděna analýza konkurenčních produktů. Výsledky této analýzy podstatně ovlivní marketingovou strategii organizace.
- Pověřený pracovník organizace musí systematicky shromažďovat informace získané od zákazníků, které se týkají již realizovaných produktů nebo požadavků na změnu charakteru, provedení nebo typu produktu samotného.

- Na základě výsledků analýzy předcházejících vyhodnocení je nutno schválit marketingový plán a zaměřit se na zajištění propagace
- Zpětnou vazbou z trhu je vyhodnocování spolupráce se zákazníky nebo jejich výběrovými skupinami.

2.1.2 Tvorba smlouvy

Organizace smí poskytovat produkty na základě potřeb zákazníka; aby jeho potřebám rozuměla, musí analyzovat a přezkoumat požadavky na realizovaný produkt. Požadavky zákazníka jsou přitom organizaci známy a nebo jsou definovány obecně známými postupy (zákonné požadavky nebo požadavky předpisů).

K tomu musí organizace definovat, uplatňovat a udržovat proces tvorby smlouvy.

Součástí procesu musí být i postupy řešící změny požadavků, včetně případného odstoupení od smlouvy.

Veškeré zjištěné rozpory a neúplné a nejasné požadavky je nutno vyřešit a odstranit před podáním návrhu smlouvy.

Organizace musí identifikované požadavky přezkoumat s ohledem na:

- jednoznačnost požadavků na poskytnutí produktu
- prokázání schopnosti organizace splnit požadavky
- výši vlastních nákladů
- potvrzení požadavků zákazníkem
- vyřešení všech rozporů a změn ve smluvních vztazích
- výši vlastních nákladů
- potvrzení požadavků zákazníkem a
- vyřešení všech rozporů a změn ve smluvních vztazích

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 26/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

Přezkoumání musí proběhnout před potvrzením objednávky nebo odesláním smlouvy, musí se ho účastnit všichni zainteresovaní pracovníci a výsledky musí být zaznamenány.

Všechna opatření realizovaná během tohoto procesu musí být rovněž zaznamenána.

Potvrzená objednávka od zákazníka s nímž je uzavřena rámcová smlouva o dodávkách produktů v daném časovém období se musí řídit stejným

způsobem jako poptávka tzn., že musí projít stejným vyjadřovacím řízením. Na základě požadavků zákazníka v přípravné fázi zakázky se následně musí zpracovat návrh smlouvy o dílo a po odsouhlasení zákazníkem konečná SoD.

Došlá poptávka se po rozhodnutí na poradě vedení opatří průvodním listem poptávky a projde připomínkovým řízením, rozsah kterého musí být určen rozhodnutím porady.

O výsledku řízení musí být veden a uchován záznam. Vyjádření k poptávce musí obsahovat zejména posouzení

- technické proveditelnosti,
- personálního zajištění,
- materiálového zabezpečení,
- finančního zjištění a
- ostatních podmínek, které přicházejí v úvahu v dané lokalitě a v požadovaném čase.

Ke každé poptávce musí být přiložena předběžná kalkulace nákladů.

Každá poptávka musí být evidována jejich počet porovnáván s počtem skutečně nabraných zakázek podléhajících poptávkovému řízení.

Zákazník musí být upozorněn na případné rozpory mezi jeho požadavky a zákony, normy a předpisy popř. jinými rozpory, o kterých musí být informován. Tyto rozpory musí být řešeny a zákazníkovi navrženy případné změny.

Smlouva odeslaná zákazníkovi a zákazníkem vrácená (popř. po výzvě) musí být prověřena. Jakákoliv změna smlouvy musí být řešena dodatkem ke smlouvě.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 27/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

2.2 Hlavní procesy

2.2.1 Návrh a vývoj projektové dokumentace

Organizace ESIKO s.r.o. spolupracuje v části projektové dokumentace stavební a konstrukční s dodavateli, kteří jsou jako dodavatelé jedenkrát v roce hodnoceni a na základě výsledků hodnocení vybírání.

ESIKO zajišťuje v plném rozsahu:

- projektovou dokumentaci silnoproudých zařízení
- projektovou dokumentaci slaboproudých zařízení
- komplexní dokumentaci obou výše uvedených částí

Odpovědný pracovník ESIKO s.r.o. určí v okamžiku převzetí zakázky v jakém rozsahu tuto činnost bude provádět organizace sama a které a jakým dodavatelům se zadá vypracování jiné části projektové dokumentace.

Jednotlivé etapy tvorby návrhu PD jsou popsány ve vývojovém diagramu a s ním souvisejícím komentářem, které jsou přílohou směrnice 2.2 QMS.

Rozhodnutí o vypracování návrhu projektové dokumentace vychází ze znalosti požadavků zákazníka. Vzniká na základě uzavřené obchodní smlouvy (smlouvy o dílo, zadání zakázky na základě uzavřené rámcové smlouvy). Tvorba návrhu PD začíná vydáním příkazu odpovědného pracovníka, ve kterém stanoví specifikaci PD, přidělené zdroje (je-li to potřebné) a termíny plnění.

Vedoucí úseku určí vedoucího projektu a projektové skupiny jejíž členové jsou odpovědní za odborné činnosti. TZ určí pravidla vzájemné komunikace a v případě nutnosti upozorní členy projektové skupiny na případné možné problémy.

Na základě zkušeností z předchozích návrhů, znalosti požadavků zákazníka, legislativy a cílů jakosti zpracuje projektová skupina návrh PD. Návrh musí splňovat požadavky na něj kladené tzn. v plné míře respektovat přání a upřesňovaná přání zákazníka, požadavky na spolehlivost, bezpečnost a ochranu zdraví, kritéria pro ověřování shody s požadavky zákazníka, zákonné požadavky a požadavky předpisů.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 28/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

V předem stanovených bodech tvorby návrhu PD se musí provádět **přezkoumání** návrhu z hlediska přiměřenosti, vhodnosti a efektivnosti. Musí dojít k **ověření** a **validaci** návrhu popř. k opakování této činnosti. O výsledcích přezkoumání, ověřování a validace musí být vedeny záznamy v listu zakázky. V případě zjištěných neshod se musí postupovat podle pokynů směrnice 1.6 QMS „Opatření

k nápravě a prevenci“. popř. směrnice 3.5 QMS „Řízení neshodného produktu“.

Po splnění všech etap návrhu PD a splnění všech ověřování vzhledem k zadání musí být výstup popř. výstupy z návrhu PD posouzeny a schváleny zákazníkem jako konečným a hlavním posuzovatelem.

Souhlasí-li zákazník s návrhem PD je projektová dokumentace uvolněna k dalšímu řízení.

Veškeré změny PD jsou řízeny a ukládány jako jiné změny dokumentů jakosti a řídí se směrnicí 1.3 QMS „Řízení dokumentů a záznamů“.

Zvláštní důraz se musí klást na to, aby bylo znemožněno předání neplatných dokumentů k dalšímu řízení.

Pracovníci organizace ESIKO s.r.o. spolupracují a budou spolupracovat při využití svých zkušeností a poznatků s dodavateli popř. zákazníky **na vývoji** nových popř. inovovaných produktů, které ESIKO užívá při realizaci svých zakázek.

Výsledky ověřování a validace produktu organizace musí být předávány dodavateli/zákazníkovi (zvláště v případě telekomunikačních zařízení) a společně přezkoumány.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 29/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

2.2.2 Nakupování

Pověřený úsek organizace musí hodnotit a vybírat dodavatele podle jejich schopnosti dodávat výrobek v souladu s požadavky organizace.

Proces nakupování musí plnit požadavky zákazníka na kvalitu dodávaných služeb. Nenaplnění specifických požadavků je v příkrém rozporu s politikou

a cílem jakosti organizace ESIKO s.r.o.
Všichni dodavatelé musí být proto hodnoceni, jejich dodávky ověřovány a z výsledků hodnocení a ověřování musí být činěny závěry.

Pracovník pověřený nakupováním musí :

- identifikovat a vybírat klíčové dodavatele v souladu s celkovou strategií firmy
- vytvářet jasnou a otevřenou komunikaci
- společně s dodavatelem formulovat potřeby a očekávání zákazníků
- stanovovat cíle trvalého partnerství

Cílem této strategie je vytvořit důvěru organizace i zákazníka, že specifikované požadavky budou ze strany dodavatelů splněny.

Je povinností organizace ESIKO s.r.o. zajistit, aby vstupující výrobky splňovaly nebo podporovaly naplnění požadavků zákazníka. Tuto schopnost je nutno ze strany organizace ověřit

Soubor hodnotících kritérií musí mít dostatečnou vypovídací schopnost, která zhodnotí nejen parametry dodávaného výrobku, ale i ostatní požadavky na nakupované výrobky.

O výsledcích jednotlivých hodnocení musí být vedeny záznamy, které mají dostatečnou vypovídací schopnost a slouží pro informaci vedení organizace.

Výběr dodavatelů musí být v souladu s požadavky zákazníka.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 30/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

Ve fázi poptávky zákazníka je nutné, aby se přezkoumání poptávky zúčastnil pracovník pověřený organizací nakupováním a vedením skladu a vyjádřil se k reálnosti požadavků zákazníka s ohledem na jejich zabezpečení.

Na základě vyjasněných požadavků zákazníka je nutné specifikovat požadavky na zajištění dodávky včetně organizačního a logistického zabezpečení.

Specifikace požadavků umožní výběr dodavatele, který umožní realizovat dodávku účinně a efektivně.

Na základě výběru dodavatele je nutné vytvořit oboustranně výhodný smluvní vztah, který bude zárukou úspěšné realizace dodávky.

Při vzniku požadavku na nakupování musí po zhodnocení dodavatelů odpovědný pracovník organizace ESIKO s.r.o. specifikovat požadavky a možnosti.

V rámci realizace procesu nakupování musí organizace získat důvěru, že nakupované výrobky splňují specifikované požadavky. V opačném případě musí učinit opatření, aby požadavky byly splněny.

Dodané výrobky se musí ověřovat. Rozsah a způsob procesu ověřování musí být ve všech případech dohodnutý, případně stanovený smluvně před zahájením procesu nakupování a musí oněm být informovány všechny zúčastněné strany. Důvodem je fakt, že způsob ověřování významně ovlivní způsob **uvolnění dodaných produktů** z důvodů nejasně specifikovaných požadavků a má negativní dopad na vytvářené dodavatelsko - odběratelské vztahy.

Zachování shody dodávaných výrobků a služeb

Odpovědní pracovníci organizace musí při nakupování a dodávání výrobků na místo realizace preferovat – je-li to možné a ekonomicky účinné – přímé dodávky. Tyto dodávky se musí uskutečňovat na bázi množství, předem naplánovaných a dohodnutých.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 31/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

Dodané výrobky, které je nutné skladovat ve skladu ESIKO s.r.o., je po ověření jejich shody s objednávkou nutné ukládat v odpovídajícím prostředí.

Je především nutné:

- uložit dodané výrobky na místa určená a označená názvem a druhem výrobku
- kontrolovat podmínky skladování
- kontrolovat jakost uskladněných výrobků je-li to nutné z hlediska jejich uložení

S dodanými výrobky je nutné manipulovat takovým způsobem (manuálně nebo pomocí vysokozdvížného vozíku), aby nedošlo k jejich poškození ani poškození jejich obalů.

Výrobky nebo materiál se vydává ze skladu ESIKO podle rozpisu materiálu uvedeném v PD v množství a skladbě dohodnuté mezi vedoucím skladu a vedoucím pracovní skupiny.

Množství a druh vydaného materiálu musí být uveden na výdejce materiálu a potvrzen oběma stranami.

Výrobky nebo materiál dodaný způsobem Just-In-Time musí být na místě určení převzat odpovědnou osobou a ověřena jeho shoda.

2.2.3 Příprava a realizace produktu

Vedení organizace ESIKO s.r.o. musí zajistit, aby řízení procesu přípravy a realizace bylo v souladu s požadavky zainteresovaných stran.

Musí zejména

- zajistit tvorbu podmínek pro splnění požadavků na jakost stanovených v procesech vstupů,
- vytvořit stabilní podmínky pro plynulý průběh procesu přípravy a realizace produktu (operativní řízení interních a externích dodávek, logistické zabezpečení),
- minimalizovat ztráty spojené s výskytem neshodných produktů v procesu i u zákazníka (kontrola jakosti, identifikace, řízení neshodných produktů),
- udržovat úroveň jakosti dosažené během procesu přípravy a realizace,
- vytvářet podmínky pro neustálé zlepšování procesu (viz obr. čís. 2.)
- sledovat výtěžnost materiálů vstupujících do procesu,

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 32/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

- zajišťovat výcvik a zvyšování kvalifikace zaměstnanců,
- zaznamenávat a sdělovat informace, které mohou ovlivnit výsledný produkt,
- hodnotit, opakovaně hodnotit a vybírat dodavatele jak hmotných, tak nehmotných produktů,
- zlepšovat infrastrukturu tak, aby se neustále zlepšovaly podmínky k plnění požadavků zákazníka,
- identifikovat, monitorovat a měřit proces a produkt jako nezbytný předpoklad pro neustálé zlepšování prostřednictvím nápravných a preventivních opatření.

Organizace ESIKO s.r.o. musí zajistit plánování a řízení podmínek, za jakých k realizaci produktu dochází. Řízené podmínky zahrnují

- dostupnost informací, které popisují znaky produktu,
- dostupnost pracovních instrukcí, jsou-li zapotřebí,
- použití vhodného zařízení,
- dostupnost a použití monitorovacího a měřicího zařízení,
- uplatňování monitorování a měření,
- uplatňování činností při uvolňování, dodávání a po dodání.

Vedení organizace musí zajistit respektování všech zákonných požadavků a požadavků norem.

Vlastní proces přípravy a realizace zakázky popisuje vývojový diagram, který je součástí směrnice 2.4 QMS.

Vývojový diagram plně odpovídá plánu **technologického toku procesu přípravy a realizace produktu** včetně kontrolních bodů, ve kterých dochází k monitorování a měření produktu.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 33/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

2.2.4 Majetek zákazníka

Organizace ESIKO s.r.o. musí určovat a určuje povinnosti ve vztahu k majetku zákazníka a jiných zainteresovaných stran.

Je tím myšlen majetek, který se nachází pod řízením organizace. Hodnota tohoto majetku (i nehmotné povahy) musí být chráněna.

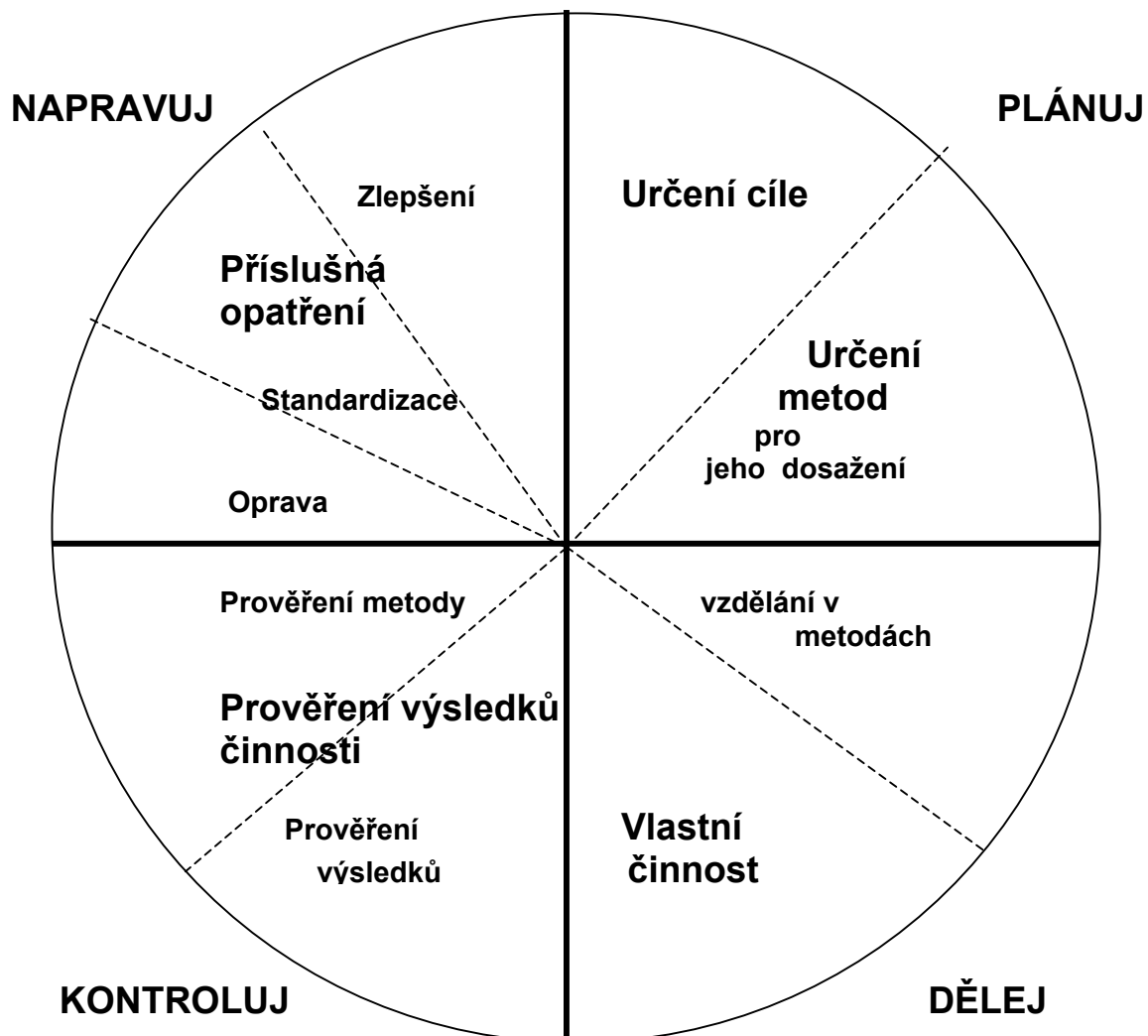
Organizace ESIKO s.r.o. instaluje do svých produktů majetek zákazníka, který je řízen interními postupy.

Jestliže se jakýkoli majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo se zjistí že je nevhodný k použití, musí se to oznámit zákazníkovi a musí se o tom udržovat záznamy.

**Všechny procesy, které jsou součástí systému řízení jakosti musí být, je-li to vhodné, neustále zdokonalovány.
Toto zdokonalování se musí dít v souladu s principy metody soustavného zlepšování (viz obr. čís. 2.)**

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 34/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

METODA SOUSTAVNÉHO ZLEPŠOVÁNÍ



Obrázek číslo 2.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 35/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

2.3 Podpůrné procesy

2.3.1 Monitorování a měření produktu

Produkt jako výstup z procesu přípravy a realizace se musí v celém průběhu tohoto procesu monitorovat a měřit.

Měřicí a kontrolní body musí být stanoveny v plánu procesu.

Kontrolními body rozuměj ta místa v procesu přípravy a realizace, kde dochází k rozhodnutí o dalším postupu na základě kontroly a měření.

Měření produktu se musí plánovat a provádět tak, aby se ověřilo, zda byly splněny požadavky zainteresovaných stran a zda byly využity pro zlepšení realizačního procesu.

K hlavním cílům monitorování a měření produktu patří

- objektivní posouzení míry shody mezi požadavky a skutečností
- identifikace odhalených neshod,
- zabránění průniku neshodných produktů nejen až k odběrateli, ale na každý další stupeň zpracování,
- zajištění technologické kázně,
- odhalování neshod v procesu přípravy a realizace, které by mohly vést k realizaci neshodných produktů,
- zpracování výsledků kontroly s cílem odhalit příčiny neshodných produktů a přijímání a realizace nápravných opatření.

Při plánování procesu přípravy a realizace produktu musí odpovědní pracovníci organizace ESIKO s.r.o. zvolit takové metody měření, které zvažují potřeby a očekávání zákazníků.

Musí především brát v úvahu:

- znaky produktů, které určují typy měření, vhodné prostředky pro měření, požadovanou přesnost a potřebnou dovednost,
- požadovaná zařízení, software a nástroje,
- umístění vhodných měřících bodů v posloupnosti realizačního procesu,
- znaky, které se mají měřit, dokumentaci a přijímací kritéria, která se mají použít,

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 36/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

- zákazníkem stanovené body pro dosvědčení nebo ověřování zadaných znaků produktu,

- kontroly nebo zkoušení prováděné oprávněnými orgány nebo v jejich přítomnosti,
- kde, kdy a jak organizace zamýšlí zapojit kvalifikovanou třetí stranu nebo kde, kdy a jak je to požadováno zákazníkem nebo oprávněnými orgány k provedení:
- mezioperační kontroly nebo zkoušení,
- ověřování produktu
- validaci produktu
- kvalifikaci zaměstnanců, materiálů, produktů, procesů a systému managementu jakosti,
- konečnou kontrolu k potvrzení, že činnosti ověřování a validace byly dokončeny a přijaty,
- zaznamenání výsledků měření produktu.

Odpovědní pracovníci organizace ESIKO musí zajistit, aby byly vedeny záznamy o ověřování a to

- protokoly o kontrole a zkoušení,
- oznámení o uvolnění produktu do další etapy realizace,
- formuláře pro převzetí produktu,
- certifikáty o shodě, pokud se požadují.

Cílem monitorování a měření produktu je plnit očekávání a požadavky zákazníka. Kromě správného druhu a formy měření je důležité, aby technické a technologické parametry měřeného produktu byly ve shodě s jeho požadavky .

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 37/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

2.3.2 Metrologický řád

Účelem metrologického řádu je:

- seznámit zaměstnance ESIKO s.r.o., kteří jakýmkoliv způsobem přicházejí při své pracovní činnosti do styku s měřidly, měřícím a zkušebním zařízením a se základními zákonnými a řídicími normami pro tuto oblast,
- stanovit povinnosti zaměstnanců organizace, kteří se podílejí na zabezpečování metrologického pořádku,
- stanovit pravidla a postupy pro operativní řízení měřících, kontrolních a zkušebních zařízení

2.3.3 Řízení neshod v přípravě a realizaci produktu

Odpovědnost za zjišťování neshody v přípravě a realizaci produktu nesou pracovníci na kontrolních místech procesu přípravy a realizace produktu. Povinnost zaznamenat neshodu do formuláře (popis činnosti při řízení neshody) mají vedoucí pracovních skupin popř. TZ nebo pracovník administrativy ESIKO.

Identifikovat neshodu musí pracovník , který má pravomoc k převzetí a kontrole etapy v procesu dodávaného produktu.

Pokud dojde ke zjištění neshody mimo kontrolní místa procesu a je-li neshoda zjištěna kýmkoli, kdo se procesu zúčastní, musí být řízena stejným způsobem a za vedení odpovědného pracovníka.

Pro potřeby analýzy zjištěných nebo potenciálních neshod a následnému přijetí odpovídajících opatření k prevenci je rozdělen proces přípravy a realizace produktu do několika určených úseků. Popis neshody je veden pomocí číselníku neshod.

V případě identifikace neshody musí být neprodleně rozhodnuto o dalším postupu, jedná-li se o neshodu v zamýšleném výsledku realizace . Nesmí být pokračováno v další etapě činnosti, neshoda musí být odstraněna a musí se provést opětovné přezkoumání, kontrola a měření.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 38/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

Zjištěná neshoda, ke které došlo, nebo potenciální neshoda, ke které by mohlo dojít použitím nebo možným použitím komponentů, které neodpovídají požadavkům podléhá určenému řízení o neshodách s tím, že se **neshodné komponenty musí uložit na určené místo a zřetelně označit** tak, aby

nedošlo k jejich opětovnému použití. Při navrácení těchto komponentů do skladu ESIKO musí být rozhodnuto o jejich dalším použití a v případě vyřazení o dalším řízení .

Hlášení o vzniklé nebo potenciální neshodě musí přezkoumat vedoucí úseku na němž neshoda vznikla.

Posoudí správnost a přiměřenost navržených opatření k nápravě a prevenci, vhodnost a efektivnost opatření, jakým byla neshoda na místě vzniku vypořádána.

Závěr z posouzení zaznamená do formuláře ONP a dále jej řídí podle směrnice 1.5 QMS „Opatření k nápravě a prevenci“ nebo byla-li neshoda vypořádána na místě, předá ZON ZJ k dalšímu řízení.

Dokumentování procesu vypořádání neshody, opatření k nápravě a preventivní opatření je určeno směrnicí 1.5 QMS „Opatření k nápravě a prevenci“.

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 39/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

3. Pojmy a definice

Jakost; kvalita	Stupeň splnění požadavků soborem inherentních znaků (inherentní = existující v něčem, zejména jako trvalý
-----------------	--

znak)

Požadavek	Potřeba nebo očekávání, které jsou stanoveny, obecně se předpokládají nebo jsou závazné
Spokojenost zákazníka	Vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků
Způsobilost	Schopnost organizace, systému nebo procesu realizovat produkt , který splní požadavky na tento produkt
System managementu (řízení) jakosti	System managementu pro zaměření a řízení organizace s ohledem na jakost
Politika jakosti	Celkové záměry a zaměření organizace ve vztahu k jakosti oficiálně vyjádřené vrcholovým vedením
Cíl jakosti	něco, oč se usiluje či na co se někdo zaměřuje ve vztahu k jakosti
Zlepšování jakosti	Část managementu jakosti zaměřená na zvyšování schopnosti plnit požadavky na jakost
Efektivnost	Rozsah, ve kterém jsou plánované činnosti realizovány a plánované výsledky dosaženy
Účinnost	Vztah mezi dosaženým výsledkem a použitými zdroji
Organizace	Skupina zaměstnanců a vybavení s uspořádáním odpovědností pravomocí a vztahů
Zákazník	Organizace nebo osoba, která přijímá produkt
Dodavatel	Organizace nebo osoba, která dodává produkt

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 40/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

Zainteresoovaná strana	Osoba nebo skupina, která má zájem na výkonnosti nebo úspěchu organizace
Produkt	Výsledek procesu (hmotné i nehmotné povahy)

Návrh (a vývoj)	Soubor procesů, který převádí požadavky na specifikované znaky
Příručka jakosti	Dokument, který poskytuje konzistentní informace, jak interně, tak externě, o systému jakosti organizace.
Plány jakosti	Dokumenty, které popisují, jak se systém jakosti aplikuje na specifický produkt, projekt nebo smlouvu
Směrnice jakosti	Dokumenty, ve kterých jsou uvedena doporučení nebo návrhy
Postupy, pracovní instrukce, výkresy	Dokumenty, které poskytují informace o tom, jak provádět činnosti nebo procesy
Shoda	Splnění požadavku
Neshoda	Nesplnění požadavku
Opatření k nápravě	Opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí situace
Preventivní opatření	Opatření k odstranění příčiny potenciální neshody nebo jiné nežádoucí situace
Ověřování	Potvrzení prostřednictvím objektivních důkazů , že specifikované požadavky byly splněny
Validace	Potvrzení prostřednictvím objektivních důkazů , že požadavky na specifické zamýšlené použití nebo na specifickou aplikaci byly splněny
Audit	Systematický, nezávislý a dokumentovaný proces pro získání důkazu a pro jeho objektivní hodnocení s cílem stanovit rozsah, v němž jsou splněna kritéria

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 41/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4 Schválil:

4. Popis funkce zmocněnce pro jakost

Název organizace: ESIKO s.r.o.

Sídlo: Kladno, Petra Bezruče 3087, PSČ 272 01

IČO: 25 14 90 24

Název funkce: Zmocněnec pro organizování a řízení systému jakosti

Organizační zařazení:

- Podřízenost: Ředitel společnosti
- Zastupuje: Ředitele v otázkách souvisejících s organizováním a řízením systému jakosti
- Je zastupován: Ředitelem společnosti
- Je nadřízen: V rozsahu vyplývajícím z požadavků systému řízení jakosti všem pracovníkům organizace

Kvalifikační požadavky:

- Vzdělání: ÚSV, ÚSO
- Praxe: 5 let v oboru, 2 roky v řídicí funkci
- Odbornost: znalost moderních systémů řízení jakosti, znalost požadavků norem ISO řady 9000:2000, osvědčení auditora

Základní úkoly:

- Zajistit implementaci, udržování a zlepšování systému jakosti
- Reprezentovat organizaci v otázkách jakosti
- Informovat vedení organizace o všech skutečnostech spojených se systémem řízení jakosti

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 42/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

Odpovědnost:

- Plnění politiky a cílů jakosti organizace
- Dodržování požadavků normy ISO 9001:2000 a norem souvisejících

- Příprava programu a podkladů pro přezkoumání systému jakosti vedením organizace, organizace jednání a zajištění uskutečňování přijatých opatření
- Zajištění certifikačních auditů
- Zajištění a provádění interních auditů
- Organizace a zajišťování školení v oblasti systému jakosti

Pravomoci:

- Rozhodovat o postupech při neshodách a o nápravných a preventivních opatřeních . Přidělovat úkoly související s plněním opatření včetně určení odpovědnosti a termínů
- Pozastavit jakoukoli činnost v procesu vede-li nebo může vést k neshodnému produktu
- Jednat jménem organizace v otázkách souvisejících se systémem jakosti
- Určovat pravidla potřebná k plnění požadovaných úkolů v oblasti systému jakosti
- Navrhovat změny vedoucí k udržování a zlepšování systému řízení jakosti

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 43/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

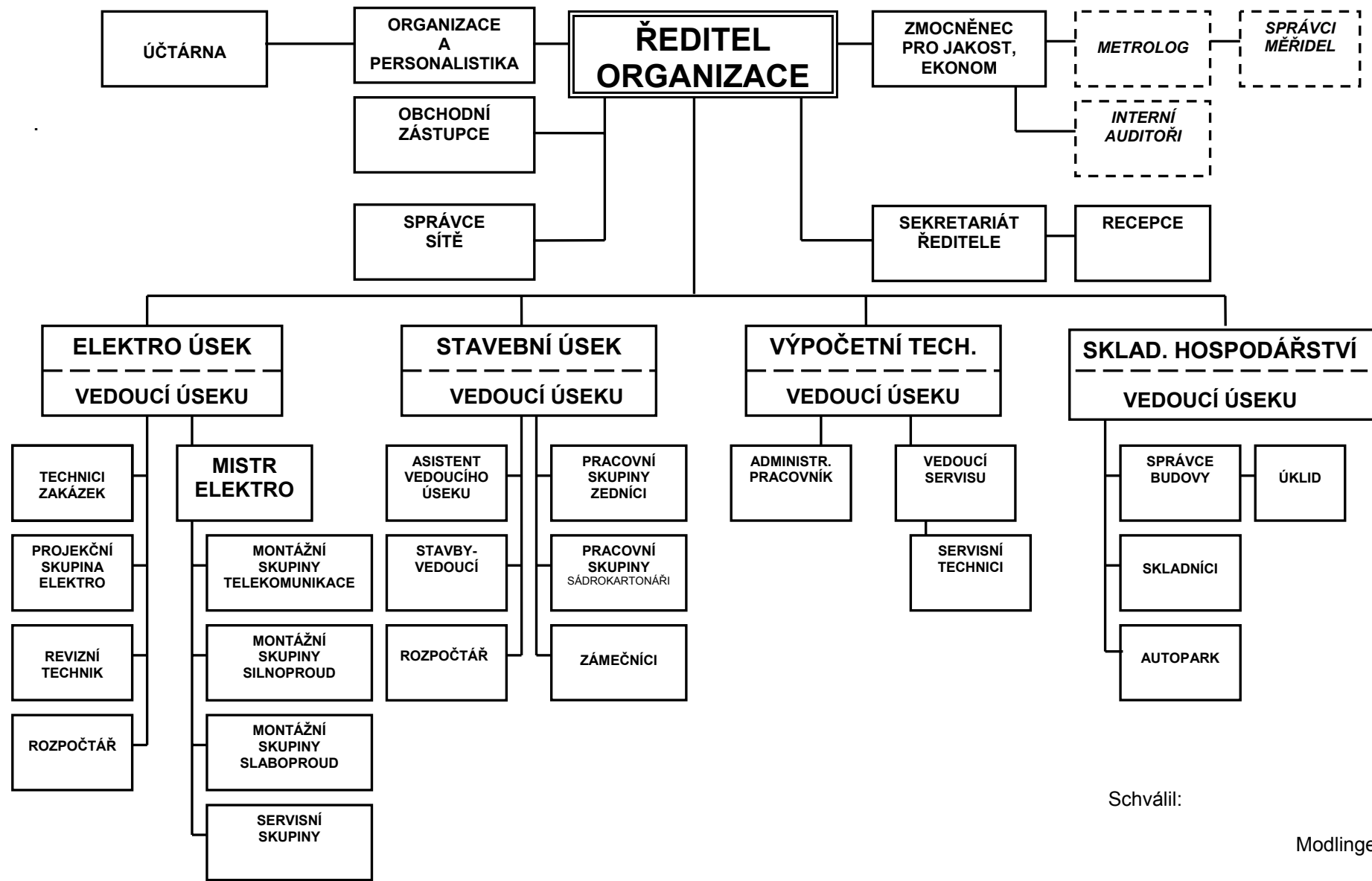
Srovnání dokumentace systému jakosti s požadavky normy

Dokument jakosti ESIKO	Kapitola normy ISO 9001:2000
1.1 QMS Příručka jakosti	4.2.2

1.2	QMS	Odpovědnost vedení	kapitoly 5. a 6.
1.3	QMS	Řízení dokumentů a záznamů	4.2.3, 4.2.4
1.4	QMS	Analýza dat	8.4
1.5	QMS	Opatření k nápravě a prevenci	8.5.1 - 3
1.6	QMS	Interní audit	8.2.2
2.1	QMS	Marketing a tvorba smlouvy	7.2, 7.2.1, 7.2.2
2.2	QMS	Návrh a vývoj projektové dokumentace	7.3.1 – 7.3.7
2.3	QMS	Nakupování	7.4.1 – 7.4.3, 7.5.5
2.4	QMS	Příprava a realizace produktu	7.5.1 – 7.5.4
3.1	QMS	Metrologický řád	7.6
3.2	QMS	Monitorování a měření procesu	8.2.3
3.3	QMS	Monitorování a měření produktu	8.2.4
3.4	QMS	Komunikace se zákazníkem	8.2.1
3.5	QMS	Řízení neshod v přípravě a realizaci produktu	8.3
3.6	QMS	Vzdělávání a výcvik	6.2.2

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace ZJ
List č. 44/45	Datum vydání 6.4.2004 Číslo vydání 4.

ORGANIZAČNÍ SCHÉMA FIRMY ESIKO s.r.o.



Schválil:

Modlinger Jiří

Příručka jakosti Dokument jakosti 1.1 QMS	ESIKO s.r.o. vedení organizace
List čís. 45/45	Datum vydání: 06.04.2004 Číslo vydání: 4. Schválil:

Matrice odpovědnosti v systému řízení jakosti

Popis činnosti (procesu)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpovědnost za zavedení systému jakosti	O	S	S	S	S		S			
Přesné a jednoznačné vymezení odpovědností a pravomocí	O		S	S	S					
Odpovědnost za zajištění zdrojů	O		S	S	S					
Odpovědnost za řízení systému jakosti	S	O	S	S	S		S			
Přezkoumávání systému jakosti	O	S	S	S	S					
Provádění interních auditů	S	O	S	S	S	S	S	S		
Řízení neshodného produktu	S	O	S	S	S	S		S	S	S
Opatření k nápravě a prevenci	S	O	S	S	S		S	S	S	
Řízení kontrolních měřicích zařízení	S	S	S	S	S		O	S	S	
Monitorování a měření procesu	O	S	S	S	S					
Monitorování a měření produktu	S	O	S	S	S	S	S	S	S	S
Řízení návrhu projektové dokumentace		S	O	S	S				S	
Nakupování	O	S	S	S	S		S	S		
Příprava a realizace produktu	S	S	O	O	O	S	S	S	S	S

- 1 vrcholové vedení
- 2 řízení jakosti (ZJ)
- 3 vedoucí úseku elektro
- 4 vedoucí stavebního úseku
- 5 vedoucí úseku výpočetní techniky
- 6 asistent ředitele
- 7 metrolog

- 8 vedoucí skladu a spr. budov
- 9 technici přípravy a realizace
- 10 vedoucí pracovních skupin

O odpovídá
S spolupracuje