

# Příručka QMS, EMS a BOZP



**SULKO s.r.o., ISO  
ŘÍZENÝ DOKUMENT**

**Československé armády 861/28  
789 01 Zábřeh na Moravě  
Česká republika**  
Tel.: 00420-583-469-111  
Fax: 00420-583-469-220  
e-mail: [sulko@sulko.cz](mailto:sulko@sulko.cz)

Kapitola:	0.	Titulní list			
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran:	2
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize:	0/0

## Obsah

Kapitola	Název kapitoly	Počet stran	Platnost od
0.	<b>Titulní list</b>	2	
1.	<b>Úvod</b>	1	
2.	<b>Představení společnosti</b>	1	
3.	<b>Politika kvality a EMS</b>	1	
4.	<b>Rozsah systému kvality</b>	2	
5.	<b>Procesy ve společnosti</b>	2	
6.	<b>Řízení dokumentů a záznamů</b>	1	
7.	<b>Odpovědnost vedení</b>	6	
8.	<b>Organizační struktura</b>	1	
9.	<b>Zdroje</b>	1	
10.	<b>Uzavírání zakázek</b>	1	
11.	<b>Realizace zakázek</b>	2	
12.	<b>Měření, analýza a zlepšení</b>	3	
13.	<b>Související dokumenty</b>	1	
14.	<b>Definice a použité zkratky</b>	3	
15.	<b>Změnový list</b>	1	

Příručka QMS, EMS a BOZP se skládá ze 15 kapitol, které jsou označeny a pojmenovány viz. výše, celkem má Příručka QMS, EMS a BOZP 29 stran a 3 přílohy (4 strana přílohy).

Rozdělovník Příručky jakosti je uložen u představitele vedení pro kvalitu, EMS a BOZP.

**Celá Příručka QMS, EMS a BOZP byla přezkoumána a schválena vedením společnosti společnosti SULKO, s.r.o. a tímto se považuje za aktuální a platnou.**

Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Podpis: 	Dne: 31.7.2011
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Podpis: 	Dne: 31.7.2011 1.8.2011

Kapitola:	1.	Úvod		
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran: 1
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize: 0/0

**Účelem této Příručky je popsat integrovaný systém managementu kvality, environmentu a BOZP společnosti SULKO s.r.o. a podat informaci o výkladu a přístupu k zavedení požadavků norem ISO 9001:2008 Řízení kvality, ISO 14001:2004 Řízení environmentálního systému a ČSN OHSAS 18001:2008 Řízení systému bezpečnosti práce.**

Příručka integrovaného systému managementu IMS slouží rovněž jako nástroj k udržení stability integrovaného systému řízení společnosti a jeho neustálého zlepšování. Příručka dává obchodním partnerům společnosti, kontrolním orgánům i auditorům informace o tom, jak společnost SULKO s.r.o. zajišťuje plnění národních a mezinárodních norem pro řízení a zajišťování kvality, environmentu a bezpečnosti práce. Každý vedoucí zaměstnanec společnosti je odpovědný za dodržování ustanovení Příručky integrovaného systému managementu IMS v jím řízeném oddělení a za prokazatelné proškolení svých podřízených z Příručky integrovaného systému managementu IMS.

Systém řízení definovaný Příručkou integrovaného systému managementu IMS se vztahuje pouze na ta oddělení společnosti, která se podílejí nebo přímo realizují výrobu, prodej a montáž plastových a hliníkových oken a dveří a provádění pozemních staveb včetně jejich rekonstrukcí. Výčet procesů, na které se příručka integrovaného systému managementu IMS vztahuje, je uveden v kapitole 5. této příručky. Environmentální systém řízení se vztahuje na celou společnost SULKO s.r.o. Systém řízení bezpečnosti práce se vztahuje na celou společnost.

Kopírování příručky nebo jejích částí bez svolení jednatele společnosti a seznamování neoprávněných osob s jejím obsahem je nepřípustné. Za vydání, udržování a distribuci Příručky integrovaného systému managementu IMS odpovídá představitel vedení pro kvalitu a integrovaný systém managementu IMS. Příručka integrovaného systému managementu IMS je součástí duševního vlastnictví společnosti. Nesmí být kopirována a předávána třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu jednatele společnosti.

Příručka integrovaného systému managementu IMS je hlavním dokumentem integrovaného systému řízení, který vychází ze stanovené politiky integrovaného systému managementu IMS společnosti. Je dokumentem nejvyšší úrovně pyramidy systému řízení dle norem ISO 9001:2008 Řízení kvality, ISO 14001:2004 Řízení environmentálního systému a ČSN OHSAS 18001:2008 Řízení systému bezpečnosti práce.

Použité definice, pojmy a zkratky v Příručce jsou uvedeny a vysvětleny v kapitole číslo 14. Řízení Příručky integrovaného systému řízení IMS, její revize a změny jsou definovány v TOS 01 Řízení dokumentace.

<b>Kapitola:</b>	<b>2.</b>	<b>Představení společnosti</b>			
<b>Zpracoval:</b>	Ing. Svatava Kocumová	<b>Vydání:</b>	3	<b>Počet stran:</b>	1
<b>Schválil:</b>	Ing. Petr Suchánek	<b>Platnost od:</b>	1.8.2011	<b>Revize:</b>	0/0

Firma SULKO společnost s ručením omezeným byla zapsána 13.6.1993 do Obchodního rejstříku s předmětem podnikání výroba a montáž oken a dveří a dalších stavebních výplní a obchodní činnosti.

Firma na trh dodává – plastové a hliníkové okna a dveře, které svým konstrukčním řešením a použitými materiály přinášejí svým uživatelům úspory ve spotřebě energií, mají příjemný vzhled a minimalizují požadavky na náročnou ochranu povrchů a jejich udržování a zajišťují komfort bydlení.

Firma se soustředí na péči o zákazníka. Zákazníkem firmy Sulko je konečný zákazník, stavební firma, obchodní partneři, prodejci, státní správa a bytová družstva.

Od roku 1994 firma SULKO své výrobky exportuje na trhy EU a Švýcarska. Máme obchodní partnery v Německu, Belgii, Švýcarsku, Rakousku, Dánsku a Slovensku. Se zahraničními partnery udržuje dobré obchodní vztahy a další exportní obchodní aktivity úspěšně rozvíjíme tím, že sledujeme prodejní příležitosti a přizpůsobujeme jim svůj výrobní program.

Od počátku své činnosti firma stále vyrábí kvalitní stavební otvorové výplně. Do všech produktů vstupují kvalitní subdodávky jako je sklo, kování atd. Své výrobky prodáváme ve vlastní prodejní síti po celé ČR a v síti smluvních prodejních míst. Výrobky neustále inovujeme tak, aby splňovaly požadavek zákazníka a platných norem a předpisů pro stavební otvorové výplně.

Zavedení a užívání integrovaného systému řízení kvality podle normy ISO 9001:2008, enviromentálního managementu podle normy ISO 14001:2004 a managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci podle normy ČSN OHSAS 18001:2008 je logickým vyústěním naší snahy o uspokojení současných i předpokládaných potřeb našich zákazníků, řízení působení na životní prostřírák a řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci našich zaměstnanců. Je prostředkem pro naplnění cílů kvality, kterým jsou spokojení a vracející se zákazníci a dobré obchodní jméno vyvolávající představu o příjemného a pohodlného bydlení. Společnost SULKO s.r.o. má organizační, materiální a ekonomické předpoklady pro udržení a rozvoj integrovaného systému řízení podle výše uvedených norem.

**Podrobné představení společnosti je zpracováno pracovním postupem TOS-05-PP-04.**

Kapitola:	3.	Politika IMS			
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran:	1
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize:	0/0

Politika integrovaného systému managementu IMS firmy SULKO je opřena o 15 základních principů.

#### 1. Orientace na zákazníka

Naše základní filosofie kvality je od samého počátku vzniku firmy zaměřena na spokojeného a vracejícího se zákazníka. Prostřednictvím tohoto universálního měřítka posuzujeme všechny maše činnosti a aktivity.

#### 2. Angažovanost vedení

Našimi vedoucími jsou ti, kteří jdou svým spolupracovníkům a kolegům příkladem, správně je vedou, motivují a vytváří jim pro jejich práci správné podmínky.

#### 3. Účast všech

Jedním z předpokladu na kterém stavíme úspěšnost naší firmy je, aby měl každý zaměstnanec pocit, že má při zlepšování své práce plnou důvěru své firmy, zná svoji úlohu a je dostatečně informován o úkolech a jejich plnění.

#### 4. Rozvoj schopnosti

Odbornost zaměstnanců vyhledáváme, udržujeme, hodnotíme a rozvíjíme.

#### 5. Dlouhodobá perspektiva

Dlouhodobou perspektivu zakládáme na stabilních a vyvážených vztazích k zákazníkům.

#### 6. Orientace na procesy

Na činnosti firmy pohlížíme jako na procesy, které vytvářejí hodnoty pro zákazníky.

#### 7. Učení se od ostatních a neustálé zlepšování

Porovnáváme se s nejlepšími ve svém oboru. Výsledky porovnání využíváme ke zlepšování.

#### 8. Prevence

Prevenci bereme jako součást každodenní práce.

#### 9. Rychlejší odezva

Za rychlejší odezvu považujeme kratší a bystřejší reakce na potřeby zákazníka.

#### 10. Řízení podle skutečnosti

Rozhodnutí opíráme o dokumentovaná, spolehlivá fakta a věrohodné, prověřené údaje.

#### 11. Partnerství

Rozvoj partnerských vztahů považujeme za klíčový pojem pro úspěšnost firmy. Partnerské vztahy budujeme, udržujeme a rozvíjíme.

#### 12. Dodržování etického kodexu zaměstnance

Každý zaměstnanec dodržuje etický kodex jako nejvyšší princip chování zákazníků, spolupracovníků a společnosti obecně.

#### 13. Životní prostředí

Náš vztah k životnímu prostředí je jedním ze základních principu trvale udržitelného rozvoje nejen naší firmy, ale i celé společnosti. Plnění všech požadavku na ochranu životního prostředí a trvalé snižování negativních dopadů naší produkce na životní prostředí je základem naší politiky ochrany životního prostředí. Neustálé vzdělávání každého jedince a budování pocitu osobní odpovědnosti za stav životního prostředí pro další generace je klíčem k trvalému zlepšování životního prostředí, prevenci znečištění a dodržování souladu s právními a dalšími požadavky, kterým podléháme.

#### 14. Dotační politika

Záměrem společnosti je poskytovat odpovídající servis zákazníkům při získávání dotačí na opatření směřující k energetickým úsporám.

#### 15. Prevence vzniku úrazů a poškozování zdraví

Dodržováním zákona a předpisu, systematickým zlepšováním a identifikací nebezpečí a posuzováním rizik předcházíme vzniku úrazu a poškození zdraví.

V Zábrhu dne:

11/8/2011



Ředitel společnosti

<b>Kapitola:</b>	<b>4.</b>	<b>Rozsah systému</b>			
<b>Zpracoval:</b>	Ing. Svatava Kocumová	<b>Vydání:</b>	3	<b>Počet stran:</b>	2
<b>Schválil:</b>	Ing. Petr Suchánek	<b>Platnost od:</b>	1.8.2011	<b>Revize:</b>	0/0

Společnost vytvořila, zdokumentovala, zavedla, udržuje a neustále zlepšuje integrovaný systém řízení kvality a environmentu a BOZP dle norem ISO 9001:2008 Řízení kvality, ISO 14001:2004 Řízení environmentálního systému a ČSN OHSAS 18001:2008 Řízení systému bezpečnosti práce z důvodů, které je možno stručně charakterizovat níže uvedeným způsobem.

#### Důvody zavedení integrovaného systému řízení:

1. potřeba prokázat svou způsobilost vyrábět a dodávat výrobky a služby, které splňují požadavky zákazníka a závazných předpisů,
2. úsilí o dosažení spokojenosti zákazníka efektivním používáním systému, včetně procesů pro stálé zlepšování a zajišťování shody s požadavky zákazníka a závazných předpisů,
3. snaha o zlepšování životního prostředí předcházením negativním dopadům při činnostech společnosti a minimalizací možných havárií,
4. dodržování požadavků legislativy,
5. prevence vzniku úrazů a poškozování zdraví a neustálého zlepšování řízení a výkonnosti společnosti v oblasti bezpečnosti práce.

Integrovaný systém řízení definovaný touto Příručkou se vztahuje pouze na organizační jednotky společnosti (viz. organizační struktura společnosti), které se podílejí na výrobě nebo realizaci zakázek plastových a hliníkových oken a dveří a provádění pozemních staveb včetně jejich rekonstrukcí. Výčet procesů, na které se příručka kvality vztahuje, je uveden v kapitole 5. Do systému kvality nejsou zahrnuty činnosti ekonomického oddělení, které jsou řízeny platnou legislativou.

Systém řízení ochrany životního prostředí a bezpečnosti práce se vztahuje na celou společnost.

Společnost řídí zodpovědnost pracovníků a rovněž patřičným způsobem řídí zodpovědnost za procesy, které ovlivňují shodu finálního výrobku s definovanými požadavky, vybraným dodavatelům. Tyto procesy jsou v rámci systému ISŘ uvedeny v kapitole 5 této Příručky ISŘ.

**Systémy integrovaného systému řízení IMS jsou podřízeny modelu PDCA – Plánuj-Dělej-Kontroluj-Jednej**

➤ **P Plánuj – proces plánování probíhající ve všech oblastech integrovaného systému řízení IMS**, který organizaci umožňuje:

Identifikovat a monitorovat procesy vedoucí ke zvyšování kvality, stanovovat měřitelné cíle identifikaci environmentálních aspektů, nebezpečí a s nimi spojené environmentální dopady/ rizika vůči zaměstnaneckému zdraví

identifikovat a monitorovat příslušné požadavky právních předpisů a další požadavky, kterým organizace podléhá stanovení environmentálních cílů, cílů BOZP a cílových hodnot a formulovat programy k jejich dosažení

➤ **D Dělej – zavést a udržovat v aktivním provozu systém řízení kvality, environmentálního řízení a řízení bezpečnosti práce:**

vytvořit strukturu managementu, přidělit odpovědnosti s dostatečnou pravomocí  
zajištění dostatečných zdrojů

cvičit a školit osoby pracující pro organizaci tak, aby měli povědomí a odbornou způsobilost  
vytvořit procesy pro interní a externí komunikaci

vytvořit a zavést řízení dokumentace

vytvořit a zavést řízení provozu, řízení operací a činností spojených s identifikovaným nebezpečím v oblasti BOZP

zajistit havarijní připravenost a reakce

- **C Kontroluj – kontrola a posouzení procesů řízení kvality, environmentálního řízení a řízení bezpečnosti práce:**

provádět průběžný monitoring a měření

hodnotit stav souladu

identifikovat neshodu, vyšetřovat incident a přijímat opatření k nápravě a preventivní opatření  
řídit záznamy

provádět periodické interní audity

- **A Jednej – přezkoumej a přijmi opatření ke zlepšení řízení kvality, environmentálního řízení a řízení bezpečnosti práce:**

Provádět přezkoumání procesů vedoucích k zajištění řízení kvality

provádět přezkoumání procesů environmentálního řízení a řízení bezpečnosti práce

identifikovat oblasti pro zlepšení.

Tento pokračující proces umožňuje organizaci neustálé zlepšovat svůj integrovaný systém řízení a svůj celkový profil v oblasti kvality, životního prostředí a bezpečnosti práce

SULKO s.r.o. nerealizuje procesy související s návrhem a vývojem nových výrobků, protože vývoj realizují dodavatelé materiálů, které jsou používány k výrobě oken a dveří. Společnost SULKO je nositelem inovace na trhu otvorových výplní. Z tohoto důvodu není v rámci vybudovaného systému řízení kvality uplatňována kapitola 7.3 Návrh a vývoj z normy a ISO 9001:2008.

Pokud společnost nakupuje výrobky za účelem dalšího prodeje (např. prodej příslušenství, kooperace, zprostředkování prodeje), uplatní v tomto případě některý z následujících postupů a činností:

- provede výběr a hodnocení dodavatele před první dodávkou
- nakoupí tyto výrobky pouze od dodavatele, který má certifikovaný systém kvality dle standardu ISO 9001
- uplatní dozor nad výrobním procesem dodavatele těchto výrobků tak, aby bylo zajištěno, že výroba bude probíhat za řízených podmínek, které odpovídají požadavkům systému kvality společnosti SULKO s.r.o.
- provede kontrolu výrobků při příjmu do společnosti v rozsahu výstupní kontroly výrobků vyráběných společností

V případě, kdy není schopna společnost zajistit dozor nad těmito výrobky dle výše zmíněných postupů, informuje společnost potenciálního zákazníka o tom, že dodávané výrobky jsou vyrobeny mimo certifikovaný systém kvality. O této skutečnosti je zákazník informován před uzavřením smlouvy.

Kapitola:	5.	Procesy ve společnosti			
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran:	2
Přezkoumal a schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize:	0/0

Společnost SULKO podporuje procesní přístup s jasnou zodpovědností a neustálým zlepšováním k realizování integrovaného systému řízení tak, aby byla posílena spokojenost konečného a vnitropodnikového zákazníka, aby byla zajištěna minimalizace dopadů na životní prostředí a minimalizována rizika a nebezpečí v oblasti bezpečnosti práce.

**Model procesně založeného integrovaného systému řízení uvedený na Mapě základních procesů souvisejících s realizací zakázek pro zákazníky ve společnosti SULKO s.r.o. stanovuje vazby mezi procesy. Každý proces má svého vlastníka, který je zodpovědný za výstup vůči konečnému zákazníkovi a vnitřnímu zákazníkovi, který je vlastníkem následného procesu, za který má zodpovědnost.**

Toto znázornění ukazuje, že konečný a vnitropodnikový zákazník hraje významnou roli při stanovování požadavků jako vstupů. Monitorování spokojenosti konečného a vnitropodnikového zákazníka vyžaduje vyhodnocení informací týkajících se představy zákazníka o tom, jak dalece vlastník procesu splnil jeho požadavky. Model uvedený na obrázku pokrývá všechny procesy související s realizací zakázky pro zákazníka, ale nezachází do podrobností. Ty jsou ošetřeny jednotlivými směrnicemi.

**POZNÁMKA:** Na každý proces lze navíc aplikovat metodiku „Naplánuj – udělej – ověř – jednej“ (PDCA).

**Společnost SULKO s.r.o. určila následující procesy, které jsou potřebné pro integrovaný systém řízení a jeho používání v rámci společnosti, popsané v jednotlivých technicko-organizačních směrnicích :**

#### **Řídící procesy:**

Marketing

Organizace a řízení společnosti

Plánování a poskytování prostředků (vč. Identifikace environmentálních aspektů a nebezpečí v oblasti BOZP)

Řízení neshodných výrobků (vč. Havárií a havarijních plánů a vyšetřování incidentu)

Řešení stížností a reklamací

Nápravná a preventivní opatření

Řízení záznamů a archivace

Interní audity

#### **Hlavní procesy související s realizací zakázek:**

Sjednání zakázek a prodej

#### **Zaměření zakázek**

Kontrola zakázky

Nákup

Výroba

- Příprava a plánování výroby
- Vlastní výroba
- Kontrolní činnosti

– Manipulace, skladování

Odpadové hospodářství

**Montáž a servis**

**Provádění pozemních staveb**

**Podpůrné procesy:**

Řízení lidských zdrojů

Komunikace a konzultace v oblasti BOZP a environmentu

Řízení dokumentů a údajů

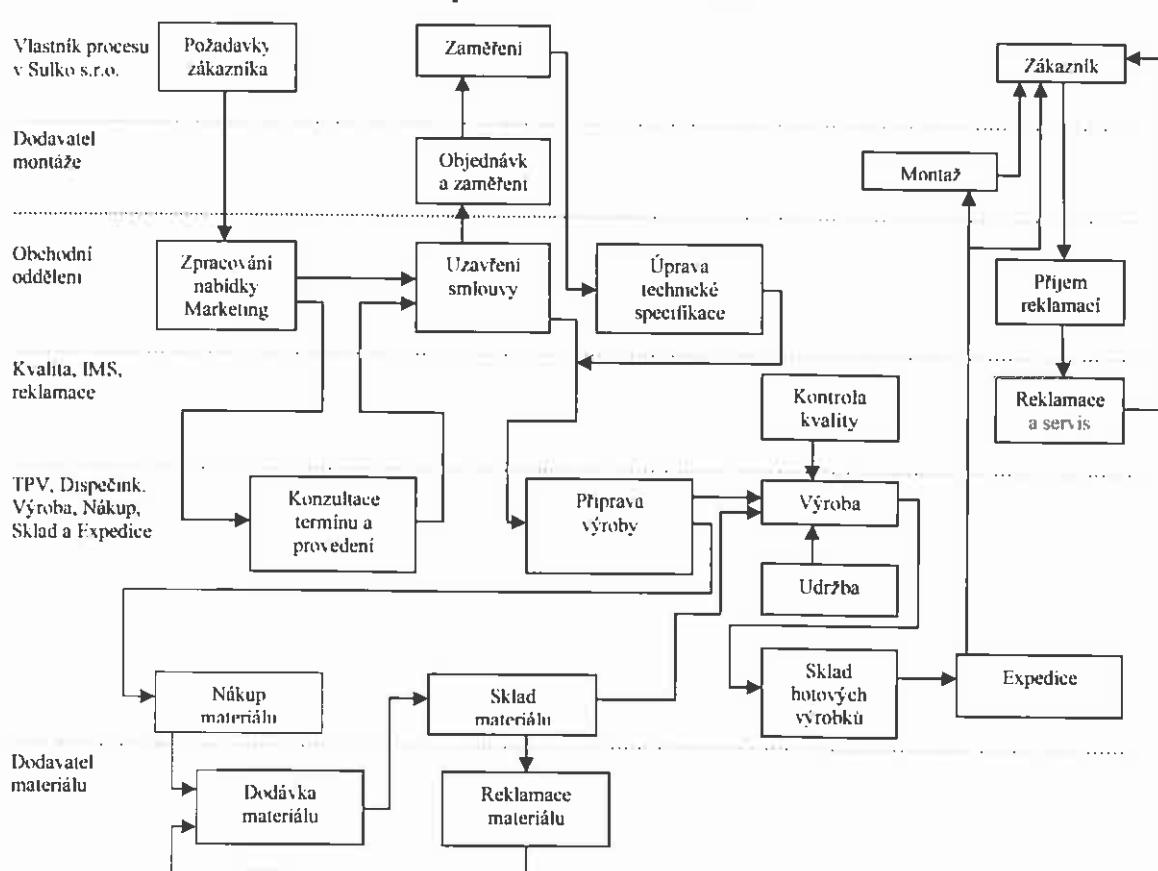
Řízení metrologie

Měření a monitorování

Analýza zjištěných dat a údajů

SULKO s.r.o. pro procesy **Zaměření zakázek, Montáž a Provádění pozemních staveb** využívání externího dodavatele, kterého společnost řídí formou uzavřeného smluvního vztahu. Ve smlouvě jsou jasné určena pravidla pro tyto procesy.

### Mapa základních procesů souvisejících s realizací zakázek pro zákazníky ve společnosti SULKO s.r.o.



<b>Kapitola:</b>	<b>6.</b>	<b>Řízení dokumentů a záznamů</b>			
<b>Zpracoval:</b>	Ing. Svatava Kocumová	<b>Vydání:</b>	3	<b>Počet stran:</b>	1
<b>Schválil:</b>	Ing. Petr Suchánek	<b>Platnost od:</b>	1.8.2011	<b>Revize:</b>	0/0

### Dokumentace systému integrovaného managementu

Dokumentace integrovaného systému řízení IMS slouží jako prostředek zajištění toho, že postupy používané při činnostech v oblasti kvality, environmentu a bezpečnosti práce jsou ve shodě s požadavky zainteresovaných stran a referenčních norem.

Dokumentace integrovaného systému řízení IMS zahrnuje:

- příručku ISŘ včetně politiky kvality (kapitola 3) a cílů kvality (příloha č. 1)
- matici zodpovědnosti, organizační směrnice, závazné postupy, pracovní postupy, technologické a kontrolní postupy
- příkazy ředitele
- průvodní dokumenty zakázkové k zajištění efektivního plánování, řízení a provádění činností se zakázkou souvisejících
- záznamy kvality
- metodiky pro identifikaci a hodnocení environmentálních aspektů a nebezpečí vůči zaměstnaneckému zdraví
- havarijní plány (včetně opatření protipožárních a protipovodňových)
- bezpečnostní pokyny

**Dokumenty integrovaného systému řízení IMS jsou řízeny v souladu s dokumentovaným postupem ve směrnici TOS 01 Řízení dokumentace.**

Tato směrnice stanovuje pravidla řízení dokumentů pro:

- schvalování dokumentů z hlediska jejich formální správnosti před vydáním
- přezkoumání, případně nezbytnou aktualizaci a opětovné schválení dokumentů
- zajištění, že jsou identifikovány změny a aktuální stav revize dokumentů
- zajištění, že jsou příslušné verze dokumentů k dispozici v místech jejich používání
- zajištění, že dokumenty zůstávají čitelné a snadno identifikovatelné
- zajištění, že dokumenty externího původu jsou označeny a jejich distribuce je řízena
- zabránění nezamýšleného použití neplatných dokumentů a provádění vhodného označení takových dokumentů, pokud jsou uchovávány k jakýmkoliv účelům.

**Dokumenty integrovaného systému řízení IMS jsou řízeny a distribuovány v tištěné a elektronické podobě.**

### Záznamy

Záznamy integrovaného systému řízení IMS jsou řízeny, aby byl zajištěno dokladování provedených činností, shody s požadavky zákazníka, ostatních zainteresovaných stran a ostatními požadavky a dosažených výsledků. Záznamy dokladují efektivní fungování systému řízení kvality, environmentálního managementu bezpečnosti práce ve společnosti.

**Ve společnosti SULKO s.r.o. je zaveden a uplatňován postup řízení záznamů dle směrnice TOS 02 Řízení záznamů. Tato směrnice popisuje způsob označení, ukládání, vyhledávání, ochranu, dobu uchování a vypořádání dokumentů integrovaného systému řízení IMS ve společnosti.**

<b>Kapitola:</b>	<b>7.</b>	<b>Odpovědnost vedení</b>			
<b>Zpracoval:</b>	Ing. Svatava Kocumová	<b>Vydání:</b>	3	<b>Počet stran:</b>	6
<b>Schválil:</b>	Ing. Petr Suchánek	<b>Platnost od:</b>	1.8.2011	<b>Revize:</b>	0/0

### Závazek vedení – angažovanost vedení

Plnění závazku k vývoji a zlepšování integrovaného systému řízení vedení společnosti dosahuje tím, že vedení je angažované v budování systému, stanovuje cíle integrovaného systému řízení, provádí pravidelnou kontrolu, vyhodnocuje plnění ukazatelů a přijímá nápravná opatření. Pravidelně o svých aktivitách informuje pracovníky společnosti a aktivně je do integrovaného systému řízení zapojuje, což vede k neustálému procesu zlepšování.

**Angažovanost vedení je popsána následujícími body:**

- buduje integrovaný systém řízení jako nedílnou část celkového řízení společnosti
- zdokonaluje interní komunikaci prostřednictvím počítačové a internetové sítě
- určuje zodpovědnost pracovníkům ve společnosti ke splnění požadavků konečných a vnitropodnikových zákazníků, externích zainteresovaných stran a ostatní zákonné požadavky
- stanovuje a pravidelně přehodnocuje politiku a cíle ISŘ, které vycházejí z politiky a jsou konkretizovány pro jednotlivá oddělení a zajišťuje, aby politika odpovídala povaze, rozsahu a environmentálním dopadům činností, výrobků a služeb společnosti a povaze a rozsahu rizik v oblasti BOZP
- stanovuje a pravidelně přehodnocuje seznam svých environmentálních aspektů
- identifikuje nebezpečí a posuzuje rizika v oblasti BOZP
- zajišťuje dostupnost potřebných prostředků, které jsou nezbytné pro naplňování politiky a stanovených cílů. Prostředky jsou poskytovány plánovitě a uváženě s ohledem a uspokojování požadavků zákazníků a jiné možnosti společnosti
- podporuje neustálé zvyšování zodpovědnosti a zlepšování pracovníků a procesů, za které zodpovídají.

### Orientace na zákazníka a ostatní zainteresované strany

Vedení společnosti SULKO s.r.o. zajišťuje, že jsou splněny požadavky a potřeby konečného a vnitrofiremního zákazníka s cílem zvyšování spokojenosti konečného zákazníka a dalších zainteresovaných stran v oblasti minimalizace negativních dopadů činností výrobků a služeb na životní prostředí a zaměstnanecké zdraví.

Veškeré činnosti ve společnosti jsou plánovány a prováděny tak, aby bylo dosaženo spokojenosti konečného zákazníka, byly minimalizovány negativní dopady na životní prostředí a chráněno zaměstnanecké zdraví. Za tímto účelem jsou vedením společnosti poskytovány potřebné prostředky pro zajištění optimálních výrobních a pracovních podmínek a rovněž prostředky pro vzdělávání pracovníků společnosti. Interní komunikační systém prostřednictvím internetu a dalších komunikačních prostředků je ve společnosti zaveden a rozvíjen tak, aby bylo dosaženo co největší efektivnosti v plánování, řízení a organizaci veškerých činností ve společnosti.

### Politika integrovaného systému řízení

Vedení společnosti SULKO s.r.o. stanovilo politiku ISŘ (viz. kapitola č.3). Tato politika ISŘ odpovídá záměrům společnosti v oblasti kvality, environmentálním dopadům činností a služeb a BOZP. Obsahuje závazky ze strany společnosti k plnění požadavků a k neustálému zlepšování integrovaného systému řízení, zahrnuje závazek být v souladu s příslušnými požadavky právních předpisů a jinými požadavky, ke kterým se společnost zavázala, a které se vztahují k jejím procesům, environmentálním aspektům a nebezpečím pro zaměstnanecké zdraví. Politika ISŘ je pravidelně

posuzována z hlediska její trvalé vhodnosti v rámci přezkoumání systému vedením společnosti. Politika je sdělována příslušným zaměstnancům společnosti tak, aby jimi byla pochopena a to především formou:

- školení o integrovaném systému řízení
- přístupnosti politiky ISŘ v interní počítačové síti a na veřejně dostupných místech
- zveřejnění politiky ISŘ na domovských internetových stránkách společnosti.

Pouze vrcholové vedení rozhoduje o způsobu a rozsahu integrované politiky, která má být sdělována osobám, které pracují pro organizaci nebo z pověření společnosti, včetně smluvních partnerů, kteří pracují na některém zařízení společnosti. Komunikace vůči smluvním partnerům může mít alternativní podoby ve srovnání s vlastní vyhlášenou politikou, například u pravidel, směrnic a postupů, a může proto zahrnovat pouze části politiky ISŘ.

### **Cíle integrovaného systému řízení**

Cíle pro jednotlivá oddělení společnosti, včetně cílů nutných ke splnění stanovených požadavků na výrobek stanovují vedoucí příslušných oddělení, tyto cíle vycházejí z politiky a jsou měřitelné. Cíle schvaluje ředitel společnosti, včetně termínů jejich dosažení (viz. příloha č.2).

### **Odpovědnosti a pravomoci**

Zodpovědnosti, pravomoci a vzájemné vztahy zaměstnanců, jsou definovány Organizačním řádem, Pracovním řádem, pracovními náplněmi a dále v jednotlivých směrnicích, pokynech, technologických a kontrolních postupech. V těchto dokumentech je stanovena a dokumentována odpovědnost pro všechny zaměstnance, kteří potřebují organizační nezávislost a pravomoci zejména pro realizaci činností majících vliv na jakost a životní prostředí a BOZP.

Za účelem provázanosti jednotlivých činností je stanovena organizační struktura a procesní schéma s přidělení příslušných odpovědností za proces a výstup a pravomoci v pracovních náplních.

Základním principem společnosti je, že za kvalitu, životní prostředí a BOZP mají ve společnosti zodpovědnost všichni zaměstnanci v rozsahu činnosti, za niž sami nebo dílem odpovídají.

Ředitel společnosti jmenoval člena vedení společnosti do funkce představitele vedení pro kvalitu, životní prostředí (EMS) a BOZP, který bez ohledu na jiné odpovědnosti má odpovědnosti a pravomoci, které zahrnují:

- zajištění, že odpovědnosti za procesy a procesy systému managementu kvality budou zavedeny a udržovány
- předkládání zpráv vedení společnosti o výkonnosti integrovaného systému řízení včetně potřeb na zlepšování
- podporování povědomí o požadavcích konečného a vnitrofiremního zákazníka v průřezu celé společnosti.

### **Struktura odpovědností EMS a BOZP:**

Určit všeobecný směr

- ředitel

Vytvořit politiku

- návrh - představitel vedení

- definitivní znění - ředitel

Stanovit cíle, cílové hodnoty

- návrh - vedoucí pracovníci

a programy

- definitivní znění - představitel vedení

- přijetí v platnost - ředitel nebo jednatel

Sledovat celkovou úroveň fungování (výkonnosti)  
systému managementu

- představitel vedení

Zajistit dodržování souladu s příslušnými požadavky právních předpisu a s dalšími požadavky, kterým organizace podléhá	- představitel vedení, vedoucí pracovníci - všichni vedoucí pracovníci
Podporovat neustálé zlepšování	- vedoucí pracovníci oprávněni uzavírat smluvní vztahy s odběrateli
Zjistit očekávání zákazníků a dalších zainteresovaných stran	- vedoucí pracovníci oprávněni uzavírat smluvní vztahy s dodavateli - účetní
Zjistit požadavky dodavatelů	- všechny osoby pracující pro organizaci nebo z jejího pověření
Vytvořit a zachovat účetní postupy	- podklady - představitel vedení
Být v souladu s požadavky integrovaného systému řízení	- ředitel
Přezkoumávat fungování integrovaného systému řízení	

#### **Identifikace environmentálních aspektů**

Vedení společnosti SULKO s.r.o. pravidelně (1x ročně) nebo při změně technologických postupů provádí vyhodnocení identifikace environmentálních aspektů, vč. jejich četnosti výskytu a míry negativního dopadu na environment. Společnost vyhodnocuje významné environmentální aspekty. Výsledek hodnocení je uvedeném v tabulce Registr environmentálních aspektů.

Společnost z hlediska environmentálních dopadů postihuje všechny své oblasti podnikání, podpůrné činnosti apod. Vedení společnosti rozhodlo, že nebude externě komunikovat a významných environmentálních aspektech.

Hodnocení je provedeno tak, aby společnost měla povědomí o možných aspektech a byla připravena i na rizika (havárie), které se mohou vyskytovat, ale společnost je, vzhledem k nájemní smlouvě, nemůže příliš ovlivnit. Společnost se musí aspekty prioritně zabývat (řídit je a sledovat) pokud se v hodnocení objeví nesoulad s legislativou, případně pokud celkové hodnocení přesáhne číslo 8.

Environmentální aspekty jsou zpracovány z hlediska pohledů:

- ✓ vstupní materiály,
- ✓ výstupy – odpadní materiály,
- ✓ předpokládané negativní dopady na životní prostředí,
- ✓ pravděpodobnost výskytu dopadu,
- ✓ související zákony a jiné požadavky,
- ✓ ohlašovací povinnosti, revize, kontroly, kalibrace.

Výstupem z vyhodnocení environmentálních aspektů je:

- ✓ stanovení potřeby environmentálního programu - stanovuje se pokud je míra výskytu střední, nebo vysoká, případně by se jednalo o starou ekologickou zátěž, a zároveň environmentální riziko je vysoké.
- ✓ stanovení environmentálního cíle - stanovuje se pokud je to vhodné na každý environmentální aspekt (a to pokud je takovýto cíl měřitelný)

Environmentální aspekty se přehodnocují cca v ročních intervalech, posuzuje se vhodnost environmentálních programů, četnost výskytu i míra závažnosti aspektu, vznik nových aspektů se změnou činnosti společnosti, atd.

#### **Identifikace nebezpečí, posuzování rizika a určení způsobu řízení**

Ve společnosti SULKO je vytvořen, zaveden a udržován postup pro průběžnou identifikaci nebezpečí, posuzování rizika a následně určení způsobu nezbytného řízení.

Metodika pro identifikaci nebezpečí a posuzování rizika zohledňuje:

- ✓ Běžné a mimořádné činnosti
- ✓ Činnosti všech osob, které mají přístup na pracoviště (včetně smluvních partnerů a návštěv)
- ✓ Lidské chování, způsobilost a další lidské faktory
- ✓ Identifikovaná nebezpečí vznikající mimo pracoviště, která mohou nepříznivě ovlivnit zdraví a bezpečnost osob řízených organizací na daném pracovišti.
- ✓ Nebezpečí v okolí pracoviště způsobená činnostmi spojenými s aktivitami řízenými organizací
- ✓ Infrastrukturu, vybavení a materiály na pracovišti poskytované organizací nebo jinými subjekty.
- ✓ Změny nebo navrhované změny ve společnosti SULKO, aktivitách společnosti nebo materiálech
- ✓ Upravy systému managementu, včetně dočasných změn, a jejich vliv na provoz, procesy a činnosti,
- ✓ Jakékoliv další požadavky právních předpisů souvisejících s posuzováním rizika a implementací nezbytného řízení.
- ✓ Návrh pracovišť, procesů, zařízení, strojů/vybavení, provozních postupů a organizace práce, včetně jejich přizpůsobení lidským schopnostem.

Metodika společnosti SULKO pro identifikaci nebezpečí a posuzování rizika je

- ✓ stanovena s ohledem na předmět, povahu a načasování tak, že je zajištěn proaktivní přístup a
- ✓ přiměřeně umožňuje identifikovat rizika, stanovovat priority, dokumentování rizik a aplikovat opatření.

V rámci managementu změny společnost SULKO před zavedením změny identifikuje nebezpečí a rizika v oblasti BOZP spojená se změnami v organizaci, systému managementu nebo v jejich činnostech.

Organizace zajistila, že výsledky těchto posouzení byly zváženy při určení způsobu jejich řízení.

Při určování způsobu řízení a zvažování změn tohoto řízení jsou pro snižování rizik použity následující přístupy:

- ✓ odstranění,
- ✓ nahrazení,
- ✓ technická opatření,
- ✓ značení/varování a nebo organizační opatření,
- ✓ osobní ochranné prostředky.

Identifikovaná nebezpečí včetně posouzení rizik a určení způsobu řízení je dokumentováno a aktualizováno.

Rizika a jejich řízení jsou zohledňována v rámci uplatňovaného systému managementu.

#### Identifikace právních a jiných požadavků

Soupis právních a jiných požadavků je ve společnosti vytvořen a pravidelně dle potřeby aktualizován. Soupis je uveden v tabulce Registr právních a jiných požadavků.

V případě změn legislativy či jiných požadavků vztahujících se na společnost SULKO s.r.o. jsou tyto identifikovány a tyto požadavky jsou vzaty v úvahu při udržování integrovaného systému. Postup řízení legislativních a jiných požadavku je podrobně rozpracován ve směrnici Řízení dokumentace. Ve společnosti je pro odpovědné osoby zajištěn přístup a dostupnost těchto právních požadavků.

### **Havarijní připravenost a reakce**

**Havarijní připravenost** je znalost zainteresovaných osob postupu, jak zasahovat v případě havarijního stavu či havárie (včetně nebezpečí požáru a povodně). Prohlubováním znalostí a povědomí zaměstnanců je cílem zajistit kompetence zaměstnance do té míry, že svými znalostmi a dovednostmi havarijním stavům dokážou předejít. Tam, kde je to možné, je prováděn výcvik pro případ možných nežádoucích situací.

Havarijní připravenost je i materiální. Cílem sestavením havarijních plánů je i vygenerování potřebných zásahových prostředků, identifikaci lidských zdrojů apod.

Pro zvyšování povědomí zaměstnanců společnost stanovuje plán havarijní připravenosti. To znamená, že společnost své zaměstnance prakticky trénuje pro havarijní stavy a havárie. Havarijní připravenost je periodicky školena v rámci aktualizace integrovaného systému řízení a přezkušována při interních auditech.

**Havarijní plán** je stručně a srozumitelně sepsaný potup uplatňovaný v případě havarijního stavu či havárie.

- Havarijní stav – přímé riziko výskytu havárie
- Havárie – stav při němž dochází k poškození environmentu, majetku nebo zdraví a života

Havarijní plán se sestavuje pro činnosti či možné havarijní stavy, tak jak jsou vysledovány a vygenerovány při hodnocení procesu a především hodnocení environmentálních aspektů všech činností, které společnost SULKO s.r.o. provádí. Havarijním plánem pro společnost SULKO s.r.o. je i požární poplachová směrnice.

Havarijní situace je zvláštní typ incidentu (požár, výbuch, únik nebezpečných materiálů, plynů, přírodní katastrofa, ztráta dodávky služeb, selhání kritického vybavení, dopravní nehoda).

### **Interní komunikace**

Ve společnosti je nastaven komunikační systém, který se neustále rozvíjí a zdokonaluje s ohledem na efektivnost integrovaného systému řízení ve společnosti.

V rámci komunikačních procesů je využíváno několik způsobů přenosu informací např.:

- osobní jednání
- internetu
- e-mail
- telefonů a faxů
- veřejných nástěnek
- operativních porad na jednotlivých odděleních
- pravidelných porad vedení
- příkazů a interní dokumentace

Ve společnosti se pravidelně konají porady vedení společnosti, ze kterých je vypracován zápis a je předán všem zúčastněným.

### **Přezkoumání vedení**

Vedení společnosti minimálně jedenkrát ročně provádí přezkoumání integrovaného systému, aby byla zajištěna jeho neustálá vhodnost, přiměřenost a efektivnost. V rámci přezkoumání integrovaného systému jsou rovněž posuzovány příležitosti ke zlepšení a potřeby změn v systému, politice a cílech integrovaného systému.

Předmětem přezkoumání je:

- posouzení vhodnosti a účinnosti, příležitostí ke zlepšení a potřeby změn systému kvality
- zrevidování politiky a cílů integrovaného systému
- přezkoumání výsledků interních a externích auditů
- efektivnost při dosahování cílů a politiky

- posouzení aktualizace systému (plány kvality) ve vztahu k novým technologiím, pojetí kvality, strategie trhu, sociálním podmínkám, životnímu prostředí, novým normám
- vhodnost a správnost přijatých opatření k nápravě a preventivních opatření a následných opatřeních
- rozbor fungování zodpovědností, procesů a neshodných výrobků,
- výsledky hodnocení spokojenosti konečných a vnitrofiremních zákazníků
- výsledky spoluúčasti a konzultace
- rozbor incidentů, stížností, reklamací, havárií a havarijních stavů a reakcí na ně
- stav preventivních a nápravných opatření
- efektivnost nápravných opatření přijatých vůči předešlým neshodám
- posouzení a schválení subdodavatelů (hodnocení)
- schválení nezbytných zdrojů pro systém řízení
- schválení plánu výcviku
- přehled environmentálních aspektů s vyhodnocením těch s významným negativním dopadem na environment
- environmentální programy
- doporučení ke zlepšení a vhodnost zavedení statistických metod pro potřebu ověřování způsobilosti procesů a znaků výrobků.

Z porady vedení o přezkoumání systému kvality je proveden záznam, kde jsou definovány rozhodnutí a akce týkající se:

- zlepšení efektivnosti integrovaného systému řízení a jeho procesů,
- zlepšení výrobků ve vztahu k požadavkům konečného zákazníka, inovacím na trhu a politiky společnosti.
- minimalizace a řízení nebezpečí a rizik v oblasti zaměstnaneckého zdraví
- potřeby prostředků
- snižování negativních dopadů na environment

Představitel vedení pro kvalitu a environment na základě těchto rozhodnutí zpracuje jednotlivá opatření a úkoly pro odpovědné vedoucí zaměstnance ve společnosti.

Výstupy z těchto přezkoumání jsou dostupné pro potřeby komunikace a konzultace.

Kapitola:	8.	Organizační struktura		
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran: 1
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize: 0/0

**Organizační struktura společnosti Sulko s.r.o. je uvedena  
v příloze č. 1**

Kapitola:	9.	Zdroje		
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran: 1
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize: 0/0

**Vedení společnosti zajišťuje dle zásad angažovanosti vedení veškeré zdroje společnosti vedoucí k zajištění cílů integrovaného systému řízení a jeho neustálému zlepšování. Hlavními zdroji společnosti jsou lidské zdroje a infrastruktura.**

#### Poskytování prostředků

Vedení společnosti určuje, plánuje, schvaluje a zajišťuje prostředky potřebné pro:

- zavedení a udržování integrovaného systému řízení a trvalému zlepšování jeho efektivnosti
- zvýšení spokojenosti konečného zákazníka plněním jeho požadavků
- pro minimalizaci negativních vlivů svých činností, výrobků a služeb na životní prostředí a zaměstnanecké zdraví
- naplnování politiky a cílů integrovaného systému
- identifikace environmentálních aspektů, nebezpečí v oblasti BOZP
- naplnování legislativních a jiných požadavků.

#### Lidské zdroje

**Zaměstnanci společnosti provádějící činnosti jsou způsobilí k této činnosti na základě patřičného vzdělání, výcviku, dovedností a praxe.**

**Požadavky na zodpovědnost a kompetence pro tyto zaměstnance je ve společnosti stanoveny ve směrnici TOS 05 RÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ.** V této směrnici je stanoven způsob zajišťování výcviku, případně jiných akcí pro zajištění dostatečné způsobilosti zaměstnanců a způsob hodnocení efektivnosti provedeného výcviku. O těchto činnostech se ve společnosti udržují záznamy, které prokazují dosažené vzdělání, odbornou kvalifikaci, dovednosti a praxi.

Hlavním cílem společnosti je, aby zaměstnanci společnosti si byli vědomi zodpovědnosti, závažnosti a důležitosti svých činností a toho jak přispívají k dosažení cílů kvality, politiky a k ochraně životního prostředí a minimalizace nebezpečí pro zaměstnanecké zdraví.

#### Infrastruktura

Společnost má vytvořeny podmínky pro trvalé naplnování požadavků na výrobky dodávané zákazníkům. Za tímto účelem využívá a spravuje výrobní, skladové a administrativní budovy a prostory včetně vlastního souvisejícího technického vybavení. Pro zajištění trvalé technické způsobilosti zařízení využívaného k realizaci hlavních i podpůrných procesů ve společnosti je prováděna pravidelná údržba a servis tohoto zařízení v souladu s pracovním postupem pro údržbu a revize. Servis a způsobilost počítačové sítě je zajišťována IT oddělením.

#### Pracovní prostředí

Ve společnosti je zajištěno vhodné pracovní prostředí potřebné pro dosažení shody s požadavky na výrobek a služby.

Kapitola:	10.	Sjednávání zakázek		
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran: 1
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize: 0/0

Hlavním cílem společnosti daný politikou integrovaného systému řízení je spokojený zákazník. Tomuto cíli jsou podřízeny všechny procesy probíhající ve společnosti popsané v technicko-organizačních směrnicích a souvisejících dokumentech.

Mezi procesy patří získávání a sjednávání zakázek, hodnocení spokojenosti zákazníků a řešení reklamací. Za tímto účelem jsou zpracovány směrnice, které popisují podmínky pro provádění těchto procesů: TOS 07 Marketing, TOS 09 Obchod a servis a TOS 18 Reklamačního řízení, které popisují pracovní postup zákaznické reklamace a servisu.

#### Jednání se zákazníkem

Pro komunikaci jsou určena a zavedena efektivní opatření pro:

- poskytování informací o výrobcích a službách;
- vypracování nabídek a uzavírání smluv nebo objednávek včetně změn,
- zajištění zpětné vazby od zákazníka včetně stížností zákazníka

#### Požadavky na zakázku

Ve společnosti jsou v rámci každé uzavřené zakázky stanoveny požadavky konečného zákazníka na výrobky, včetně jeho požadavků na dodávku a případnou montáž výrobků a záruční a pozáruční servis, a dopad výrobku na životní prostředí. Veškeré zákonné požadavky vztahující se k výrobkům, k životnímu prostředí a rovněž ostatní požadavky, které nejsou zákazníkem uvedeny, ale jsou nezbytné pro bezproblémové užívání výrobku, společnost plně respektuje a dodržuje.

Požadavky zákazníka na zakázku jsou ve společnosti posouzeny z hlediska jejich vhodnosti, přiměřenosti a dopadu na životní prostředí. Toto posouzení je prováděno před tím, než se společnost zaváže k vykonání činnosti, výrobku nebo služby zákazníkovi (např. před předložením nabídky, uzavřením smluv nebo objednávek, akceptováním změn ve smlouvách nebo objednávkách). Změní-li se požadavky na výrobek nebo službu, zajišťuje společnost, že jsou upraveny příslušné dokumenty a příslušní zaměstnanci jsou o změněných požadavcích informováni.

Postup pro provádění těchto činností je stanoven ve směrnici TOS 09 Obchod a navazujícími dokumenty.

Ve společnosti, jsou vytvořeny, uplatňovány a udržovány postupy pro komunikaci se smluvními partnery a jinými návštěvníky pracoviště ve věci nebezpečí, rizik a způsobu jejich řízení s ohledem na ochranu zaměstnaneckého zdraví.

Kapitola:	11.	Realizace zakázky			
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran:	2
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize:	0/0

Společnost SULKO s.r.o. plánuje a řídí všechny procesy související s dodávkou zakázky zákazníkovi. Prvotním cílem společnosti je dodávat kvalitní výrobky a dodržovat terminy realizace zakázky sjednané ve smlouvě. Plánování, kontrola a neustálé zlepšování těchto procesů je v souladu s ostatními procesy integrovaného systému.

Všechny činnosti jsou zpracovány s ohledem na environmentální dopady, které způsobují. V případě významných environmentálních aspektů, jsou na jednotlivé činnosti nebo procesy zpracované dílčí havarijní plány a havarijní připravenost - prevence.

#### Nakupování

Proces nakupování je ve společnosti řízen v souladu se zakázkovým charakterem výroby podle směrnice TOS 06 Strategický nákup a TOS 11 Nákup. V souladu s těmito směrnicemi společnost zajišťuje, že nakupovaný materiál a služby jsou v souladu se specifikovanými požadavky. Rozsah dohledu nad dodavatelem společnost uplatňuje v závislosti na tom, do jaké míry může nakupovaný materiál ovlivnit kvalitu výrobků či životní prostředí.

Společnost SULKO s.r.o. vybírá a průběžně hodnotí své dodavatele podle jejich schopnosti dodávat materiál a poskytovat služby v souladu s požadavky společnosti a podle jejich přístupu k životnímu prostředí. Pro výběr a hodnocení dodavatelů má společnost stanovena kritéria. O výsledcích těchto hodnocení jsou vedeny záznamy.

#### DCZ, TPV a výroba

Ve společnosti SULKO s.r.o. je výroba plánována a prováděna za řízených podmínek v souladu se směrnicí TOS 10 Řízení zakázky (DCZ,TPV), TOS 13 Výroba a TOS 12 Sklady.

**Řízenými podmínkami je ve společnosti chápáno především:**

- dostupnost výrobní dokumentace, která popisuje specifikaci výrobků
- dostupnost technologických a kontrolních postupů na pracovištích, kde je to zapotřebí
- používání vhodného zařízení, především se jedná o výrobní zařízení a počítačový software pro technologickou přípravu výroby
- dostupnost měřicích a kontrolních zařízení používaných pro kontrolu výrobních procesů a výrobků.

Specifikace činností při výrobě, požadavky na kontrolu, měření a kritéria přijatelnosti jsou stanovena v rámci jednotlivých technologických a kontrolních postupů.

#### Označení a sledovatelnost

**Ve společnosti je značení u používaných materiálů převzato přímo od dodavatelů, materiál dodaný přímo na zakázku je označen s návazností na číslo objednávky.**

Ve výrobě je identifikace rozpracovaných a hotových výrobků zajištěna vždy s ohledem na příslušnost výrobku ke konkrétní zakázce. Společnost má nastavený vlastní systém číselování zakázek. Prostřednictvím těchto jedinečných čísel zakázek je možno i zpětně dohledat technickou specifikaci, průběh realizace zakázky a změnu smlouvy.

Ve společnosti je rovněž prováděna identifikace výrobků s ohledem na jejich stav v rámci kontroly a monitorování výrobků. z čehož je zřejmé, zda byl výrobek kontrolován a zda vyhovuje nebo nevyhovuje.

#### Majetek zákazníka

Ve společnosti není standardně používán majetek zákazníka. Pokud tato situace nastane, bude postupováno tak, aby byla zajištěna identifikace, ověření, ochrana a zabezpečení majetku zákazníka. Pokud by byl jakýkoliv majetek zákazníka ztracen, poškozen nebo jinak nepoužitelný, bude o této skutečnosti informován zákazník a je o tom veden záznam.

#### Ochrana materiálu a hotových výrobků

Ve společnosti je zajištěna identifikace, manipulace, balení a skladování materiálu a hotových výrobku v souladu se směrnicí TOS 13 Výroba.

S výrobky je manipulováno během celého průběhu výroby a skladování až po jeho dodání na místo určení tak, aby nedošlo k jejich poškození.

#### Měřící a kontrolní zařízení

Kontrola a měření ve společnosti se provádí během výrobních a kontrolních procesů. provedení těchto činností je prováděno v souladu s požadavky na ně kladenými. Měřidla a kontrolní zařízení jsou kalibrována nebo ověřována v předepsaných intervalech v souladu s TOS 15 Řízení měřicího zařízení. Metrolog společnosti posuzuje a zaznamenává platnost dřívějších výsledků měření u zařízení, které již neodpovídá požadavkům na ně kladeným.

V případě, že zařízení neodpovídá požadavkům, jsou prováděny přiměřené kroky týkající se tohoto zařízení a jakéhokoliv ovlivněného výrobku nebo služby.

O výsledcích kalibrace a ověřování se udržují záznamy.

#### Řízení operací a činností spojených s identifikovaným nebezpečím BOZP

Pro operace a činnosti spojené s identifikovaným nebezpečím společnost SULKO s.r.o. zavedla a udržuje nástroje řízení, které se vztahují k nakupovanému zboží, zařízení, službám, smluvním partnerům a návštěvníkům pracovišť. Tyto nástroje jsou začleněny do systému integrovaného managementu.

Kapitola:	12.	Měření, analýza a zlepšování			
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran:	3
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize:	0/0

**Všechny procesy probíhající ve společnosti jsou měřené, kontrolované. Na základě vyhodnocení kontroly nastavenými systémy přijímají odpovědní pracovníci nápravná opatření vedoucí k neustálému zlepšování procesu. Nastaveným systémem komunikace jsou do procesu zlepšování zapojeni všichni pracovníci společnosti.**

#### Spokojenost zákazníka

Společnost SULKO s.r.o. provádí průzkum spokojenosti konečného a vnitrofiremního zákazníka. Ve směrnici TOS 06 Marketing jsou určeny metody pro získávání a používání těchto informací.

Spokojenost či nespokojenost zákazníků je sledována především zaměstnanci obchodního oddělení při přímém kontaktu se zákazníky. Jakékoli připomínky jsou zaznamenány a řešeny v souladu se směrnici pro zákaznické reklamace a jsou přijímána nápravná opatření ve všech procesech firmy.

Pravidelně je prováděno telefonické dotazování na spokojenosť zákazníků s realizací zakázky, především však s provedenou montáží, které pro společnost zajišťuje smluvní montážní firmy. O výsledcích hodnocení spokojenosť a řešených reklamacích je pravidelně informováno vedení společnosti.

#### Interní audity

Společnost SULKO s.r.o. provádí v plánovaných intervalech interní audity integrovaného systému řízení k určení, zda systém řízení jakosti:

- vyhovuje naplánovaným opatřením,
- vyhovuje požadavkům norem EN ISO 9001:2008, EN ISO 14001:2004 a ČSN OHSAS 18001:2008
- vyhovuje požadavkům na integrovaný systém stanoveným vedením společnosti,
- je efektivně zaveden a udržován.

Plánování, provádění a vyhodnocování interních auditů ve společnosti je prováděno v souladu se směrnici TOS 03 Interní audity. V rámci interních auditů je prováděno tzv. hodnocení souladu s příslušnými požadavky; o výsledcích pravidelných hodnocení se udržují záznamy.

#### Kontrola a měření výrobků a kontrola procesů

Ve společnosti se používají vhodné metody pro kontrolu výrobních procesů a ostatních procesů integrovaného systému řízení. Tyto metody prokazují schopnost procesů dosáhnout plánované výsledky. Není-li plánovaných výsledků dosaženo, provádí se náprava, popřípadě nápravné opatření, aby byla zajištěna shoda výrobku.

Výrobky a služby jsou kontrolovány pro ověření, že byly splněny požadavky na ně kladené. To se provádí v přiměřených etapách procesu realizace v souladu s naplánovanými činnostmi.

Záznamy o shodě s přejímacími kritériji jsou zaznamenány. Tyto záznamy uvádějí osobu (osoby) autorizující odsouhlasení výrobku.

Dodávání nebo montáž výrobku nepokračují, dokud nebyly v souladu se shodou vykonány všechny naplánované činnosti, pokud ovšem obchodník (má-li k tomu pravomoc) nebo zákazník neodsouhlasil jiný způsob a pokud je takový způsob pro zákazníka přijatelný a odpovídá všem závazným úmluvám a předpisům.

### **Řízení neshody**

Ve společnosti je zajištěno, že výrobek nebo služba, které neodpovídá stanoveným požadavkům, je označen a řízen tak, aby se zabránilo jeho nezamýšlenému použití nebo dodání zákazníkovi. Mechanismy řízení a související odpovědnosti a pravomoci pro zacházení s neshodným výrobkem a službou jsou stanoveny ve směrnici TOS 17 Řízení neshody. Vyřízení reklamace je prováděno v souladu se směrnici Reklamace.

Za neshodu je považován i incident v oblasti BOZP (událost související s prací při které došlo nebo mohlo dojít k úrazu, poškození zdraví, nebo ke smrtelnému úrazu).

### **Rozboru údajů**

Společnost SULKO s.r.o. určuje, shromažďuje a analyzuje příslušné údaje k prokázání vhodnosti a efektivnosti integrovaného systému řízení a k vyhodnocení toho, kde může být prováděno trvalé zlepšování. To zahrnuje údaje vytvořené kontrolou a měřením a dalšími odpovídajícími zdroji.

Vedení společnosti analyzuje údaje týkající se:

- spokojenosti konečného zákazníka s výrobky a montáží
- množství, nákladech a přičinách reklamací a servisních prací
- množství, nákladech a přičinách neshodných výrobků a služeb
- výrobcích zjištěné kontrolou ve výrobě a po montáži
- dodavatelích
- dopadu na životní prostředí
- výskytu havárií nebo havarijních stavů.

### **Zlepšování**

Společnost trvale zlepšuje efektivnost integrovaného systému řízení využíváním politiky a cílů integrovaného systému, výsledků interních a externích auditů, rozboru údajů, nápravných a preventivních činností a přezkoumávání vedením.

### **Nápravná opatření**

Ve společnosti SULKO s.r.o. se podnikají nápravná opatření k odstranění příčin neshod vedoucí k zabránění opětovného výskytu neshod.

Ve směrnici TOS 04 Nápravná a preventivní opatření a TOS 17 Řízení neshody jsou stanoveny požadavky na:

- přezkoumání neshod (včetně reklamací zákazníka)
- určení příčin neshod a reklamací
- ohodnocení potřeby k zahájení opatření, jež zajistí, že se neshody nebudou opakovat
- určení a uplatnění potřebných opatření
- zaznamenávání výsledků přijatých opatření
- přezkoumání provedených nápravných opatření

### **Preventivní opatření**

SULKO s.r.o. určuje preventivní opatření vedoucí k odstranění příčin potenciálních neshod, havárií a havarijních stavů, aby se zabránilo jejich výskytu. Preventivní opatření jsou přiměřená důsledkům možných neshod.

Ve směrnici TOS 04 Nápravná a preventivní opatření jsou stanoveny požadavky na:

- určení možných neshod a jejich příčin
- vyhodnocení potřeby činností vedoucích k zabránění výskytu neshod
- určení a implementaci potřebných činností
- zaznamenávání výsledků přijatých opatření
- přezkoumání přijatých preventivních opatření.

### **Kontrola v oblasti BOZP**

SULKO s.r.o. vytvořilo, zavedlo a udržuje postupy pro pravidelné monitorování a měření v oblasti BOZP.

Jedná se především o pravidelné kontroly úrovni bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, zejména stav výrobních a pracovních prostředků, vybavení pracovišť včetně úrovně rizikových faktorů pracovních podmínek.

SULKO s.r.o. organizuje nejméně jedenkrát ročně prověrky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci na všech pracovištích a zařízeních.

Výsledky těchto činností se zaznamenávají; následně slouží k stanovení nápravných a preventivních opatření. V souladu s právními požadavky je prováděn monitoring poškození zdraví a uskutečněných incidentů (včetně nehod a skoronehod).

Ve společnosti je vytvořen, implementován a udržován postup pro zaznamenávání vyšetřování a analyzování incidentů. Výsledky vyšetřování incidentů jsou dokumentovány.

Kapitola:	13.	Související dokumenty			
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran:	1
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize:	0/3

Seznam technicko-organizačních směrnic:

TOS 01	ŘÍZENÍ DOKUMENTACE
TOS 02	ŘÍZENÍ DOKUMENTU
TOS 03	INTERNÍ AUDITY
TOS 04	NÁPRAVNÁ A PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ
TOS 05	ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJU
TOS 06	STRATEGICKÝ NÁKUP
TOS 07	MARKETINK
TOS 08	ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ
TOS 09	OBCHOD A SERVIS
TOS 10	ŘÍZENÍ ZAKLÁDKY
TOS 11	NÁVULP
TOS 12	SKLAD
TOS 13	VÝROBA
TOS 14	VÝROBA HLINÍKU
TOS 15	ŘÍZENÍ MĚŘICÍHO ZAŘÍZENÍ
TOS 16	REALIZACE
TOS 17	ŘÍZENÍ NESHOD
TOS 18	ODPADOVÉ HOSPODÁŘSTVÍ
TOS 19	EKONOMICKÉ ŘÍZENÍ
TOS 20	METODIKA IDENTIFIKACE NEBEZPEČÍ A HODNOCENÍ RIZIK
TOS 21	ENVIRONMENTÁLNÍ PLÁN PRO ROK 2011
TOS 22	IDENTIFIKACE ENVIRONMENTÁLNÍCH ASPEKTŮ
TOS 23	ZÁKONNÁ NAŘÍZENÍ
TOS 24	EXPEDICE
TOS 25	REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

**Seznam dokumenty navazující na technicko-organizační směrnice jsou uloženy jako první dokument v Knize záznamů pod danou směrnicí.**

Dále se jedná o pracovní, technologické a kontrolní postupy, pracovní pokyny, bezpečnostní pokyny a ostatní řídící dokumenty, na které přímo odkazují technicko-organizační směrnice a jiné vnitřní předpisy.

**Seznam příloh:**

Organizační struktura

Matice zodpovědnost zpracování TOS

Cíle integrovaného systému pro příslušný rok

Kapitola:	14.	Definice a zkratky		
Zpracoval:	Ing. Svatava Kocumová	Vydání:	3	Počet stran: 3
Schválil:	Ing. Petr Suchánek	Platnost od:	1.8.2011	Revize: 0/0

**Použité pojmy a definice:**

**Vedení společnosti** – je TOP management daný organizační strukturou

**Proces** – je systém činností, který využívá zdroje pro přeměnu vstupů na výstupy.

**Systém** – je soubor vzájemně souvisejících a vzájemně působících prvků.

**Kvalita** – je soubor vnitřních znaků výrobku, systému nebo procesu, které mají schopnost plnit požadavky zákazníků a jiných zainteresovaných stran.

**Konečný zákazník** – je příjemce výrobku nebo služby od naší společnosti.

**Vnitrofiremní zákazník** – je příjemce výstupu z procesu vlastníka procesu, který předchází procesu, za který vnitrofiremní zákazník odpovídá

**Zakázka** – soubor výrobků a služeb, které se společnost zavázala dodat v souladu se specifikovanými požadavky na základě přijaté objednávky nebo uzavřené smlouvy.

**Společnost (organizace)** - skupina pracovníků a vybavení s uspořádáním odpovědností, pravomoci a vztahů

**Požadavek** – potřeba nebo očekávání, které jsou stanoveny, obecně se předpokládají nebo jsou závazné.

**POZNÁMKA 1** „Obecně předpokládaný“ znamená, že se jedná o zvyklost nebo běžnou praxi společnosti, jejích zákazníku a jiných zainteresovaných stran, že se uvažovaná potřeba nebo očekávání předpokládají.

**POZNÁMKA 2** Pro označení specifického druhu požadavku se může použít rozlišující přívlastek, např. požadavek na výrobek, požadavek na management jakosti, požadavek zákazníka.

**POZNÁMKA 3** Specifikovaný požadavek je požadavek, který je stanoven například v dokumentu.

**POZNÁMKA 4** Požadavky mohou být vytvářeny různými zainteresovanými stranami.

**Infrastruktura** - systém vybavení, zařízení a služeb potřebných pro provoz společnosti.

**Systém managementu kvality v podmínkách společnosti nazván systém řízení kvality** – koordinované činnosti pro nasměrování a řízení společnosti s ohledem na jakost.

**Autor** - je osoba, pověřená vypracováním dokumentu.

**Ověřovatel** - je osoba provádějící prověrku, přezkoumání systému, produktu, dokumentu anebo procesu s cílem zjistit, jestli splňuje předepsané požadavky. Zahrnuje iniciování procesu nápravných a preventivních opatření v souladu se systémovou normou, Příručkou jakosti nebo příslušnými pracovními postupy, technicko-hospodářskými normami a normami jakosti. (Přezkoumal:)

**Schvalovatel** - je osoba, která dokument vydává jako závazný předpis a potvrzuje svým podpisem, že příslušný dokument není v rozporu se systémovou normou, Příručkou jakosti anebo s příslušnými pracovními postupy, technicko-hospodářskými normami, normami jakosti a je uvolněný k šíření a používání ve firmě. (Schválil:)

**Dokument** - informace systému řízení zaznamenaná elektronicky nebo na papíře.

**Řízený dokument** - dokument, který vyjadřuje v každém okamžiku aktuální stav. Tyto dokumenty podléhají pravidlům operativního řízení dokumentace.

**Životní prostředí, environment** - prostředí, ve kterém organizace provozuje svou činnost a zahrnující ovzduší, vodu, půdu, přírodní zdroje, rostliny a živočichy, lidi a jejich vzájemné vztahy.

**Environmentální aspekt** - prvek činnosti nebo služeb organizace, který může ovlivňovat životní prostředí. Významný environmentální aspekt má nebo může mít významný environmentální dopad.

**Environmentální dopad** - jakákoli změna v životním prostředí, ať příznivá, či nepříznivá, která zcela nebo částečně vyplývá z environmentálních aspektů organizace.

**Systém environmentálního managementu, EMS** - součást integrovaného systému managementu organizace použitá k vytvoření a zavedení její environmentální politiky a řízení jejích environmentálních aspektů. Systém integrovaného managementu zahrnuje organizační strukturu, plánovací činnosti, odpovědnosti, praktiky, postupy, procesy a zdroje.

**Environmentální cíl** - celkový environmentální záměr, který je v souladu s environmentální politikou, a jehož dosažení si organizace sama stanoví.

**Environmentální profil, environmentální výkonnost** - měřitelné výsledky managementu svých environmentálních aspektů samotnou organizací. V kontextu integrovaného systému mohou být výsledky měřeny vůči environmentální politice, environmentálním cílům, environmentálním cílovým hodnotám organizace a dalším požadavkům na environmentální profil.

**Environmentální politika** - celkové záměry a zaměření organizace ve vztahu k jejímu environmentálnímu profilu, oficiálně vyjádřené vrcholovým vedením. Environmentální politika poskytuje rámec pro opatření a pro stanovení environmentálních cílů a environmentálních cílových hodnot

**Environmentální cílová hodnota** - podrobný požadavek na výkonnost, vztahující se na organizaci nebo na její části, který vychází z environmentálních cílů, a který musí být stanoven a splněn, aby těchto cílů bylo dosaženo.

**Zainteresovaná strana** - osoba nebo skupina, která se zajímá o environmentální profil organizace nebo je jím ovlivněna.

**Prevence znečištění, předcházení znečištění** - používání procesů, praktik, technik, materiálů, výrobků, služeb nebo energie k zabránění, snížení nebo regulování (samostatně nebo v kombinaci) vzniku emisí nebo vypouštění jakéhokoliv druhu znečišťující látky nebo odpadu, tak, aby se snížily negativní environmentální dopady. Prevence znečištění může zahrnovat snížení nebo vyloučení využívání zdrojů, změny procesů nebo služeb, účinné využívání zdrojů, změny a náhrady materiálů a energií, opětne používání, rekuperaci, recyklaci, obnovu a úpravu

**Incident** – událost související s prací, při které došlo nebo mohlo dojít k úrazu, poškození zdraví (bez ohledu na závažnost) nebo ke smrtelnému úrazu

**Nebezpečí** – zdroj, situace nebo činnost s potenciálem způsobit vznik poranění člověka nebo poškození zdraví nebo jejich kombinaci

**Poškození zdraví** – identifikovatelný, nepříznivý fyzický nebo psychický stav způsobený a/nebo zhoršující se pracovní činností a/nebo situací spojenou s prací

**Riziko** – kombinace pravděpodobnosti výskytu nebezpečné události nebo expozice a závažnosti úrazu nebo poškození zdraví, které může být způsobeno událostí nebo expozicí jejímu vlivu

Ostatní pojmy a definice jsou uvedeny v normách ISO 9000:2000 - Systém managementu jakosti - Zásady a Slovník, ISO 14001:2004 a ČSN OHSAS 18001:2008.

**Použité zkratky:**

IMS – integrovaný systém řízení kvality, environmentálního managementu a BOZP

TOS – organizační směrnice

ŘP – ředitel společnosti

PM – představitel vedení společnosti pro IMS

