

Příručka společnosti

TR system s.r.o.

Číslo 1

ČSN EN ISO 9001:2015 a ČSN EN ISO 14001:2015

OBSAH

1.	Účel.....	3
2.	Použité zkratky, definice pojmů	3
3.	Představení společnosti	3
4.	Kontext organizace.....	4
	Kontext organizace	4
	Rozsah systému managementu	4
	Procesní mapa	4
5.	Vedení (leadership)	4
	Zaměření na zákazníka	4
	Politika společnosti	5
	Odpovědnost, pravomoc	5
6.	Plánování.....	5
	Environmentální aspekty, rizika a příležitosti	5
	Cíle společnosti	6
	Plánování změn.....	6
7.	Podpora.....	6
	Lidské zdroje	6
	Infrastruktura	7
	Pracovní prostředí.....	7
	Řízení monitorovacího a měřicího zařízení	7
	Komunikace.....	7
	Dokumentace systému managementu kvality	7
	Řízení dokumentace	7
	Řízení záznamů	8
8.	Provoz	8
	Plánování.....	8
	Jednání se zákazníkem	8
	Výroba a poskytování služeb	9
	Nákup (Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb)	9
	Identifikace a sledovatelnost	9
	Majetek zákazníka	9
	Uvolňování produktů a služeb a činnosti po dodání	10
	Řízení neshodných výstupů	10
	Havarijní připravenost	10
9.	Hodnocení výkonnosti.....	10
	Monitorování a měření.....	10
	Analýza dat	10
	Spokojenost zákazníka	11
	Interní audit	11
	Hodnocení souladu	11
	Přezkoumání systému managementu	11
10.	Zlepšování	11
	Nápravná a preventivní opatření.....	12
	Nápravná opatření.....	12
	Zlepšování	12
	Příloha č. 1 – Procesní mapa	13
	Příloha č. 2 – Popis zpracování zakázek.....	14

1. Účel

Příručka kvality popisuje systém managementu, který je vytvořen ve společnosti TR systém s.r.o. (dále jen společnost), podle požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2015 (dále jen ISO 9001) a ČSN EN ISO 14001:2015 (dále v textu jen ISO 14001). Pro rozsáhlost je příručka dle požadavků normy ČSN EN ISO 17001:2022 zveřejněna v samostatném dokumentu s názvem Příručka společnosti TR systém s.r.o. č. 2. Pokud se popisuje provázanost integrovaného systému managementu mezi všemi normami je ona provázanost zmíněna v obou Příručkách číslo 1 a 2.

Příručka společnosti je určena pro zaměstnance společnosti, pro potřeby auditů externími organizacemi a pro prezentaci úrovně systému managementu společnosti zákazníkům.

2. Použité zkratky, definice pojmů

Dokumentace - dokumentace systému managementu. Dokumenty, které řídí, organizují nebo se jejich prostřednictvím zaznamenává činnost společnosti v rámci společnosti.

Dokumentované informace – Dokumentace a záznamy.

Externí dokumentace - dokumentace související se systémem managementu společnosti, která byla vypracována nebo vydána jinými společnostmi nebo institucemi.

Řízení dokumentace - trvalé udržování dokumentace v aktuálním stavu (elektronicky řízená dokumentace) včetně kompletnosti souborů a úplnosti jednotlivých dokumentů.

Záznamy - dokumenty, ve kterých jsou uvedeny dosažené výsledky nebo ve kterém se poskytují důkazy o provedených činnostech, resp. jiné informace záznamového charakteru související se systémem kvality společnosti.

Manažer kvality – zástupce společnosti, který má patřičné pravomoci a odpovědnost za vytvoření, uplatňování a udržování systému managementu v souladu s požadavky norem ISO 9001 a ISO 14001. Manažer kvality zastává i funkci správce dokumentace.

Integrovaný systém managementu – dle norem ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001

ČSN česká technická norma

SM systém managementu podle norem ISO 9001, ISO 14001

Produkt: a) materiální - výrobek, b) nemateriální – služba, c) případně jejich kombinace

Materiální výrobek - výrobek použitý v rámci poskytnuté služby (vzniklý projekcí, nákupem)

Zboží: materiální výrobek určený k dalšímu prodeji

3. Představení společnosti

Společnost TR systém s.r.o. je významnou společností v České republice v oblasti dodávky služeb v segmentu energetických zařízení. Služby zahrnují dodávku, instalaci, montáž, zkoušky, opravy a revize elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení, dále inženýring, projekci, zprovoznění, výstavbu, kolaudace a služby z oblasti elektromobility.

Na trhu působí od roku 2019 a po celou dobu spolupracuje jak s nadnárodními společnostmi, tak i s lokálními partnery. Krátce po založení došlo k expanzi tržeb firmy, tedy potřebě rychle ukotvit pravidla expanze celé společnosti. Jejím posláním je udržet a dále posilovat své významné postavení, jako spolehlivého, konkurenceschopného a vysoce specializovaného dodavatele v oblastech svých činností.

Právní forma: Společnost s ručením omezeným.

4. Kontext organizace

(ISO 9001: 4.1. Porozumění organizaci a jejímu kontextu, 4.2. Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran, 4.3. Určování rozsahu systému managementu kvality, 4.4. Systém managementu kvality a jeho procesy

ISO 14001: 4.1. Porozumění organizaci a jejímu kontextu, 4.2. Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran, 4.3. Určování rozsahu systému environmentálního managementu, 4.4. Systém environmentálního managementu)

Společnost má vytvořen, zdokumentován, udržován a neustále zlepšuje integrovaný systém managementu (dále jen SM), který slouží jako prostředek pro zajištění shody kvality poskytovaných služeb s požadavky zákazníků, závaznými povinnostmi a požadavky stanovenými normami ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001.

Kontext organizace

Pro určení kontextu společnosti slouží definování interních a externích záležitostí a s nimi souvisejících rizik a příležitostí (separátní dokument Registr zainteresovaných stran, rizik a příležitostí). Tento dokument vymezuje společnost vůči všem zainteresovaným stranám a slouží i k definování jejich potřeb a očekávání.

Firma zohledňuje požadavky zainteresovaných stran týkající se klimatických aspektů.

Rozsah systému managementu

Systém managementu zahrnuje následující nemateriální produkty a činnosti:

služby zahrnující instalaci, montáž, zkoušky, opravy a revize elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení, dále inženýring, projekci, zprovoznění, výstavbu, kolaudace a služby z oblasti elektromobility.

Systém managementu nezahrnuje nákup a prodej zboží, které firmy neaplikuje.

Procesní mapa

Procesní mapa je uvedena v příloze k Příručce společnosti. Detailní procesy popisují firemní směrnice.

5. Vedení (leadership)

(ISO 9001: 5.1. Vedení (leadership) a závazek, 5.2. Politika, 5.3. Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

ISO 14001: 5.1. Vedení (leadership) a závazek, 5.2. Environmentální politika, 5.3. Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace)

Vedení je odpovědnost za uplatňování systému managementu a jeho neustálé zlepšování. Za tímto účelem stanovilo Politiku společnosti s hlavním cílem uspokojit požadavky zákazníků a závazné povinnosti, k čemuž se zavazuje poskytnout aktivní spolupráci a zajistit odpovídající zdroje.

Zaměření na zákazníka

Potřeby a požadavky zákazníků přebírají při jednáních s nimi zaměstnanci společnosti. Je zajištěno jejich dokumentování (smlouva, objednávka, dokumentace přijatá při řešení projektu) a jejich posouzení odpovědnými zaměstnanci.

Politika společnosti

Vedení společnosti formulovalo jako základní dokument SM Politiku společnosti. Stanovená Politika společnosti naplňuje následující požadavky:

- a) odpovídá záměrům organizace
- b) zahrnuje odpovědnost k plnění zákaznických požadavků a k neustálému zlepšování efektivnosti systému managementu
- c) zahrnuje závazek plnění všech relevantních závazných povinností
- d) obsahuje závazek k ochraně životního prostředí včetně prevence znečištění
- e) poskytuje rámec pro stanovení cílů společnosti
- f) je sdělována a pochopena ve společnosti
- g) je externě komunikována
- h) je přezkoumávána z hlediska kontinuity a vhodnosti
- i) firma se zavázala ctít protikorupční pravidla a způsoby chování vymezila v dokumentu Protikorupční jednání a normy chování stanovila v Etickém kodexu společnosti
- j) závazek dodržování a zdokonalování odpovědného a udržitelného přístupu k podnikání, trvalá udržitelnost je nedílnou součástí firemní strategie, která zahrnuje též prevenci znečištění a další specifické závazky.

Odpovědnost, pravomoc

Odpovědnosti, pravomoci a vzájemné vztahy všech zaměstnanců, kteří řídí, provádějí a ověřují všechny činnosti ve společnosti, jsou definovány v dokumentaci SM a v pracovních náplně. Uspořádání společnosti je určeno organizační strukturou. Za zavedení, udržování a rozvoj systému managementu ve společnosti odpovídá manažer kvality.

Pravomoci a odpovědnosti manažera kvality spočívají zejména v:

- zavádění a dodržování požadavků norem ISO 9001 a ISO 14001
- definování, uplatňování a udržování procesů
- hodnocení environmentálních aspektů
- řízení a koordinaci SM
- vytváření podmínek ke zdokonalování SM
- budování orientace na zákazníka ve společnosti (znalost požadavků zákazníka, odpovídající reakce na požadavky zákazníka, zpětná vazba)
- předkládání zásadních písemných materiálů a informací týkajících se SM při poradách společnosti
- zabezpečování vztahů s externími organizacemi v záležitostech týkajících se SM.
- školení v oblasti odpovědného a udržitelného přístupu

6. Plánování

(ISO 9001: 6.1. Opatření pro řešení rizik a příležitostí, 6.2. Cíle kvality a plánování jejich dosažení, 6.3. Plánování změn

ISO 14001: 6.1 Opatření k řešení rizik a příležitostí, 6.1.2 Environmentální aspekty, 6.1.3 Závazné povinnosti 6.1.4 Plánování opatření, 6.2 Environmentální cíle a plánování jejich dosažení)

Environmentální aspekty, rizika a příležitosti

Postup pro stanovení a hodnocení významnosti environmentálních aspektů je popsán v Registru environmentálních aspektů a dopadů. Významné environmentální aspekty jsou vzaty v úvahu při stanovování Cílů společnosti. Pro oblast managementu kvality a prostředí je zaveden soubor Registr zainteresovaných stran, rizik a příležitostí. Oba uvedené soubory obsahují i opatření aspektů a dopadů, pro řešení rizik a příležitostí.

Závazné povinnosti

Společnost identifikuje závazné povinnosti, které jsou na ni aplikovatelné. Jiný požadavek znamená jakýkoliv požadavek nad rámec právních předpisů ČR, který je pro společnost závazný (např. požadavky stanovené povoleními státních orgánů, dohody se státní správou či jinými orgány, požadavky skupiny či zákazníka).

Přehled relevantních závazných povinností v oblasti životního prostředí je uveden také v Registru závazných povinností, který spravuje manažer kvality.

Závazné povinnosti týkající se přeprav zajišťují externí dopravní společnosti, vlastní stavební přípomoc vlastních či pronajatých dopravních prostředků.

Plnění závazných povinností týkající se využití subdodavatelských dodávek přímých služeb probíhá prostřednictvím společností pověřených či akreditovaných subjektů.

Dbáme na to, aby se naší činností co nejméně zatěžovalo životní prostředí. Je uzavřena rámcová dohoda s firmou Marius Pedersen, která zajišťuje kompletní recyklaci našich odpadů. Dodavatel je povinen všechny odpady, které vzniknou jeho činností na zakázkách, dopravit do určeného místa nebo kontaktovat zástupce firmy Marius Pedersen a dohodnout další postup.

Cíle společnosti

Vedení společnosti na základě Politiky společnosti definuje Cíle společnosti. Pro tyto Cíle jsou stanoveny odpovědnosti, termíny a cílové hodnoty. Cíle společnosti vychází z analýzy podnikatelských a navazujících rizik a příležitostí, tzv. Registr zainteresovaných stran, rizik a příležitostí (separátní dokument). Dále Cíle společnosti zohledňují významné environmentální aspekty a závazné požadavky.

Cíle společnosti jsou pravidelně vyhodnocovány v rámci přezkoumání systému managementu.

Společnost se zavázala dodržovat a zdokonalovat odpovědný a udržitelný přístup k podnikání, trvalá udržitelnost je nedílnou součástí firemní strategie.

Plánování změn

Vedení společnosti plánuje všechny potřebné změny SM v souladu s požadavky ISO 9001 a ISO 14001.

Na změny v povinnostech je neprodleně reagováno manažerem kvality (zanesení do dokumentů vč. seznámení dotčených osob), provozní asistentkou (obnovení platnosti oprávnění pracovníků) či právníkem (oznámení změn zákonů, předpisů manažerovi kvality případně vedení společnosti).

7. Podpora

*(ISO 9001: 7.1 Zdroje, 7.2 Kompetence, 7.3 Povědomí, 7.4 Komunikace, 7.5 Dokumentované informace
ISO 14001: 7.1 Zdroje, 7.2 Kompetence, 7.3 Povědomí, 7.4 Komunikace, 7.5 Dokumentované informace)*

Lidské zdroje

Identifikované potřeby na kvalifikované zaměstnance a požadavky na jejich profesní a morální způsobilost jsou dokumentovány v pracovních náplních a plánech školení. Zaměstnanci mají podepsanou pracovní smlouvu, jejíž součástí je pracovní náplň. Každý zaměstnanec má možnost účasti na penzijním připojištění za finanční spoluúčasti firmy. V případě profesí, kdy pracovník činnost zhotovuje nepravdělně, jsou uzavírány Dohoda o provedení práce či Dohoda o pracovní činnosti, eventuálně je činnost vykonávána soukromníkem, pracujícím na IČO. I pro uvedené činnosti platí dle potřeb plány školení.

Pracovníci jsou při navázání spolupráce prokazatelně seznámeni se všemi politikami, cíly, požadavky souvisejícími s činností TR systém s.r.o., dále jsou každoročně znovu seznamováni s původním stavem i s aktualizacemi.

Infrastruktura

Společnost identifikuje, zajišťuje a udržuje vybavení k zajištění kvality svých služeb. Požadavky na pořízení zařízení jsou posuzovány z hlediska naléhavosti, vhodnosti, nákladů a provozní náročnosti. Vyčlenění prostředků na jejich pořízení je plánováno. Obsluhu a provozní údržbu vykonává konkrétní zaměstnanec, kterému bylo dané zařízení svěřeno k užívání. Dodávky zařízení a související servisní služby během doby používání se uskutečňují prostřednictvím prověřených a schválených dodavatelů.

Každé používané zařízení je evidováno a je spravováno konkrétním zaměstnancem – viz REVIZE ZARÍZENÍ.

Veškeré řízení infrastruktury se zajišťuje s maximálním ohledem na životní prostředí a s důrazem na ekonomickou spotřebu energií.

Jsou to: prostory k podnikání, prostory svěřené k plnění služeb (především plochy určené pro rozvodny a okolí), přeprava produktů, autodoprava, prostředky BOZP a požární ochrana.

Řízení je zajištěno odborně proškolenými osobami z řad zaměstnanců či externími firmami.

Pracovní prostředí

Vedení společnosti zajišťuje vhodné pracovního prostředí, které je potřebné k pozitivní motivaci, spokojenosti a výkonnosti zaměstnanců a pro zajištění dostatečné kvality služeb.

Řízení monitorovacího a měřicího zařízení

Účelem řízení měřicích zařízení je zabezpečit, aby se veškerá měření prováděla měřidly, která jsou schopná zobrazit hodnotu v tolerančních mezích měřidla.

Všechna zákazníkem požadovaná měření a případné zkoušky jsou zajišťovány kvalifikovaně.

Za provádění stanovených činností procesu odpovídá schválený, prověřený dodavatel či vlastní pracovník s doložitelnou akreditací. Za kontrolu, zda jsou činnosti prováděny, zodpovídá manažer kvality.

Komunikace

Základním komunikačním nástrojem ve společnosti jsou pravidelné operativní porady, minimálně 1x měsíčně, na kterých se předávají veškeré důležité informace. Dále zaměstnanci vzájemně komunikují o všem podstatném prostřednictvím emailu, případně ústně. Zápisy z porad jsou vedeny v případě závažných rozhodnutí.

Za společnost komunikuje s veškerými externími zainteresovanými subjekty jednatelé společnosti nebo jím pověřená osoba. V oblasti kvality je zodpovědnou osobou manažer kvality.

Dokumentace systému managementu kvality

Základním dokumentem SM je tato Příručka společnosti. Přehledovým dokumentem je D1 - Seznam dokumentů, směrnic a záznamů ISO 9001, 14001.

Členění Příručky společnosti vychází z norem ISO 9001 a ISO 14001. Citace kapitol norem, které souvisí s danou kapitolou Příručky společnosti, jsou vždy uvedeny pod názvy jednotlivých kapitol této Příručky.

Řízení dokumentace

Společnost má dokumentaci zpracovanou v těchto úrovních:

I. úroveň Příručka společnosti

II. úroveň	Dokumenty, směrnice, manuály, záznamy
III. úroveň	Legislativní předpisy

Veškerá klíčová dokumentace je řízená v elektronické podobě. Dokumentace je k dispozici na sdíleném disku společnosti. Tato dokumentace je vytvářena a průběžně aktualizována zaměstnancem odpovědným za daný proces, resp. za danou zakázku.

V případě dokumentace I. a II. úrovně dokumentaci vždy připomínkuje a schvaluje manažer kvality, který má vrcholovou odpovědnost za dokumentaci SM. V případě změny se vydává dokument vždy jako aktualizovaný dokument.

Revize řídicí dokumentace se provádí periodicky minimálně jednou za rok v rámci přezkoumání systému managementu a vždy podle aktuální potřeby (při změnách či po nálezech z auditů či kontrol). Na zálohování veškerých dat společnosti se využívají zrcadlové disky.

Řízení záznamů

Společnost má zaveden postup pro identifikaci, sběr, značení, zpřístupnění, udržování, archivaci a likvidaci záznamů.

Minimální požadavky na záznamy jsou následující:

- čitelnost;
- identifikovatelnost;
- pohotovost k použití;
- vhodné uložení zamezující poškození, ztrátě či znehodnocení.

Povinnost vyhotovit záznam je stanovena v jednotlivých dokumentech SM, vychází z požadavků zákazníků, zainteresovaných stran a závazných požadavků. Záznamy jsou dle své povahy ukládány v elektronické či písemné podobě s tím, že elektronická podoba je vždy upřednostňována. Všechny záznamy jsou ukládány minimálně po dobu, která je určena legislativními předpisy či požadavky zákazníka.

Seznam dokumentace a záznamů uvádí přehled základních dokumentovaných informací společnosti.

Ochranou informací se detailně zabývá Příručka společnosti č. 2 (informační bezpečnost dle ISO 27001:2022).

8. Provoz

(ISO 9001: 8.1 Plánování a řízení provozu, 8.2 Požadavky na produkty a služby, 8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb, 8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb, 8.5 Výroba a poskytování služeb, 8.6 Uvolňování produktů a služeb, 8.7 Řízení neshodných výstupů

ISO 14001: 8.1 Plánování a řízení provozu, 8.2 Havarijní připravenost a reakce)

Společnost uplatňuje procesní přístup-činnosti uvnitř všech procesů probíhají podle stanovených a dokumentovaných postupů a jsou znázorněny v procesní mapě (viz příloha) a ve směrnících. Řízení procesů v čase je určeno požadavkem jejich dokončení tak, aby byly splněny stanovené a zákazníkem schválené a potvrzené požadavky.

Plánování

Plánování zdrojů, harmonogramu, postupu, změn činností k realizaci konkrétního projektu a dodávek (vč. externích) probíhá ve společnosti dle zavedených postupů.

Jednání se zákazníkem

Komunikace se zákazníkem případně potenciálním zákazníkem probíhá v ústní nebo písemné podobě.

Požadavky týkající se projektů a služeb ze strany zákazníka jsou zpracovány v konkrétních nabídkách a smlouvách, případně objednávkách.

Identifikace se zaměřuje:

- na přesné zjištění požadavků zákazníka
- na legislativní požadavky
- na další požadavky související se zajištěním požadavků zákazníka.

Každá uzavíraná smlouva/ potvrzená objednávka je přezkoumána vedením společnosti tak, aby bylo zajištěno, že požadavky jsou dostatečně identifikovány, vhodně stanoveny a dokumentovány.

Při nutnosti provést dodatečnou změnu ve smlouvě (i ve formě např. dodatku ke smlouvě) vedení společnosti provede nové přezkoumání (stejně kroky, jaké proběhly při přezkoumávání původní smlouvy).

Výroba, poskytování produktů a služeb, návrh, vývoj, rozvoj produktů a služeb

Základní proces výroby, poskytování služeb, návrh a vývoj produktů je popsán ve směrnici společnosti. Další směrnice činnosti jsou uloženy v příslušné dokumentaci.

Subdodavatelé odpovídají za průběh dodávek částí produktů včetně dopravy. Součástí je i ověření splnění veškerých požadovaných kritérií (kvalita, bezpečnost, plnění právních požadavků) na dodávané produkty.

Na finální produkty je buď realizována vlastní přeprava nebo je sjednávána smluvní přeprava prověřenými prodejci.

Progres v poskytovaných službách je řízen vedením společnosti za přispění dotčených profesí. Změny, progres jsou v případě schválení (odzkoušení realizovatelnosti) zanašeny neprodleně manažerem kvality do směrnic s následným seznámením dotčených profesí.

Nákup (řízení externě poskytovaných procesů, produktů)

Nákup probíhá jednak na zakázky a jednak pro interní potřeby společnosti. Předmětem nákupu je zajištění nakupovaných výrobků dle požadavků na kvalitu, jejich objednávání a dodávky v potřebném množství a čase. Výrobky jsou nakupovány od prověřených dodavatelů. Obchodní zástupce odpovídá za celý proces reklamací vůči dodavatelům, přičemž podkladem je záznam kontroly o neshodě v dodávce.

Pro výběr dodavatelů na systémovou zakázku se zvažují následující kritéria: cena, termín, kvalita zpracované nabídky, kvalita výroby (technologické zázemí, kontrola a audity, ISO certifikace atd.), způsob komunikace a reference. Vybrán je vždy dodavatel splňující maximum z požadovaných podmínek.

Základním nástrojem pro řízení dodavatelů je objednávka (včetně obchodních podmínek). Dále jsou pro všechny dodavatele platné případné další související dokumenty (např. požadavky zákazníka).

TR systém prověřuje kvalitu, recenze výrobce a dopravce vždy při začátku spolupráce a v případě pokračující spolupráce se minimálně jednou za dva roky provádí aktualizace.

Identifikace a sledovatelnost

Identifikace a zpětná sledovatelnost je ve společnosti zaručena ukládáním všech důležitých dokumentů vztahujícím se k zakázce do složky zakázky pod číslem zakázky a jménem obchodního manažera nebo zástupce. Vždy je takto možné všechny potřebné informace dohledat a určit jejich vzájemnou vazbu.

Majetek zákazníka

Společnost při svých činnostech manipuluje s majetkem či na majetku zákazníka či třetí strany. Jedná se zejména o využívání pozemků, instalace v nemovitostech. Zacházení s majetkem zákazníka či třetí strany se řídí pravidly stanovenými ve smlouvách či v dokumentech souvisejících se zakázkou, a to včetně environmentálních aspektů.

Uvolňování služeb a činnosti po dodání

Společnost má zavedeny postupy, jejichž plnění zajišťuje, že uvolňování služeb probíhá za řízených podmínek. Společnost garantuje plnění všech požadavků na služby zákazníkovi. Dále je popsán postup v příloze číslo 2 této Příručky společnosti a v konkrétních směrnících.

Řízení neshodných výstupů

Ve firmě probíhá včasná reakce na změny požadavků na produkty a také následné přezkumné procesy dodávek produktů.

V případě identifikace neshodného produktu je okamžitě definováno nápravné opatření – viz záznam Reklamace, nápravná opatření.

Havarijní připravenost

Pro zajištění havarijní připravenosti v prostorách společnosti a obecně na stavbách má společnost zpracovanou dokumentaci BOZP.

Pro předcházení havarijních stavů se společnost řídí riziky přijatými na stavbách se kterými prokazatelně seznamuje svoje zaměstnance a externí subdodavatele služeb, kterým vytváří vlastní rizikový profil k seznámení. Havarijní proces na stavbách se řeší se zákazníkem prostřednictvím smluvní dokumentace.

Pro případ dalších havarijních stavů (např. rozbitý výrobek, majetek, havárie na dopravních prostředcích atd.) je společnost pojištěna a na havarijní stavy by se reagovalo ad hoc tak, aby byly splněny všechny relevantní požadavky a právní předpisy.

9. Hodnocení výkonnosti

(ISO 9001: 9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování, 9.2 Interní audit, 9.3 Přezkoumání systému managementu

ISO 14001: 9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování, 9.2 Interní audit, 9.3 Přezkoumání systému managementu)

Vedení společnosti považuje získávání informací o funkčnosti SM za jeden ze svých důležitých úkolů. Zajišťování dostatečných, aktuálních a hodnověrných informací dosahuje prověřováním celého SM pomocí interních auditů.

Monitorování a měření

Všechny dodávky a služby jsou v průběhu celého procesu monitorovány. Ročně se vyhodnocují stanovené parametry procesů – ziskovost zakázek, reklamace, hospodaření s obaly a odpadem včetně elektroodpadu, hodnocení dodavatelů na zakázky (výrobci a dopravci).

Analýza dat

Data, která byla zjištěna v jednotlivých procesech a při provedených hodnoceních, musí být zpracována a analyzována z hlediska jejich trendů. Tyto analýzy jsou přezkoumávány minimálně jednou ročně při přezkoumání systému managementu a dále dle potřeby při poradách společnosti.

Analýzy se především týkají:

- spokojenosti zákazníků
- průběhu obchodních aktivit
- poskytovaných služeb
- dodavatelů

Spokojenost zákazníka

Spokojenost zákazníka je prvořadým cílem společnosti. Jeho spokojenost se zjišťuje při obchodních jednáních a další aktivní komunikací se zákazníkem. V případě, že spokojenost zákazníka není na vysoké úrovni, manažer kvality zajišťuje okamžitou nápravu a stanovuje relevantní nápravná opatření.

Spokojenost zákazníků je zjišťována na základě osobních jednání. Odpovědnost za proces měření spokojenosti zákazníků má obchodní zástupce. Výsledky měření se předkládají vedení společnosti jako součást přezkoumání systému managementu.

Spokojenost zákazníků je monitorována a vyhodnocována v rámci stanovených KPI.

Interní audit

Společnost plánuje a pravidelně provádí interní audity SM. Interní audity ověřují shodu činností týkajících se systému řízení s požadavky norem ISO 9001 a ISO 14001, závaznými povinnostmi (včetně zákaznických) a vydanou dokumentací SM.

Interní audit je zajišťován smluvně externím, kvalifikovaným auditorem ISO 9001 a ISO 14001 a to pravidelně 1x ročně. Výstupem z interního auditu je Zpráva z interního auditu.

Hodnocení souladu

Společnost pravidelně vyhodnocuje soulad se závaznými povinnostmi formou interního auditu.

Přezkoumání systému managementu

Systém managementu je přezkoumáván vedením společnosti na strategických poradách vedení, které se konají 1x ročně v rozsahu definovaném normami ISO 9001 a ISO 14001. Na základě závěrů z přezkoumání může být v případě potřeby systém managementu (včetně Politiky společnosti a Cílů společnosti) upravován a přizpůsobován požadavkům a očekáváním vedení společnosti, zákazníků i závazným povinnostem. Na základě přezkoumání jsou v případě potřeby přijímána vhodná opatření.

O provedení přezkoumání managementu vyhotoví manažer kvality zápis.

10. Zlepšování

*(ISO 9001: 10.1 Obecně, 10.2 Neshoda a nápravné opatření, 10.3 Neustálé zlepšování
ISO 14001: 10.1 Obecně, 10.2 Neshoda a nápravné opatření, 10.3 Neustálé zlepšování)*

Vrcholové vedení společnosti v souladu se závazkem neustálého zlepšování považuje získávání informací o SM za jeden ze svých důležitých úkolů. Zajišťování dostatečných, aktuálních a hodnověrných informací dosahuje prověřováním celého SM pomocí interních auditů, kontrol BOZP a auditů prováděných externími nezávislými organizacemi.

Nápravná a preventivní opatření

Nápravná opatření

Na všechny neshody či doporučení identifikované při interních auditech, při zákaznických auditech, při kontrolách ze strany státních orgánů apod. společnost reaguje a na tato zjištění formuluje v případě potřeby vhodné nápravné opatření. Stejně postupy jsou uplatňovány i pro vyšetřování možných reakcí na havarijní stavy.

Pro stanovená opatření jsou definovány příčiny, řešení, odpovědnosti a termíny za provedení opatření i za ověření účinnosti opatření.

Nápravná opatření jsou dle povahy neshod probírána na poradách společnosti.

Neshody jsou vedeny v záznamu Reklamace, nápravná opatření.

Zlepšování

Vedení společnosti si je vědomo nutnosti průběžného zkvalitňování celého SM včetně definovaných procesů. Za tím účelem doplňuje a pravidelně aktualizuje základní záměry společnosti pro oblast SM ve formě Politiky společnosti a Cílů společnosti.

Zpracoval: Ing.Tomáš Benda, jednatel

Datum vydání: 02.01.2025

Aktualizoval: : Ing.Tomáš Benda, jednatel

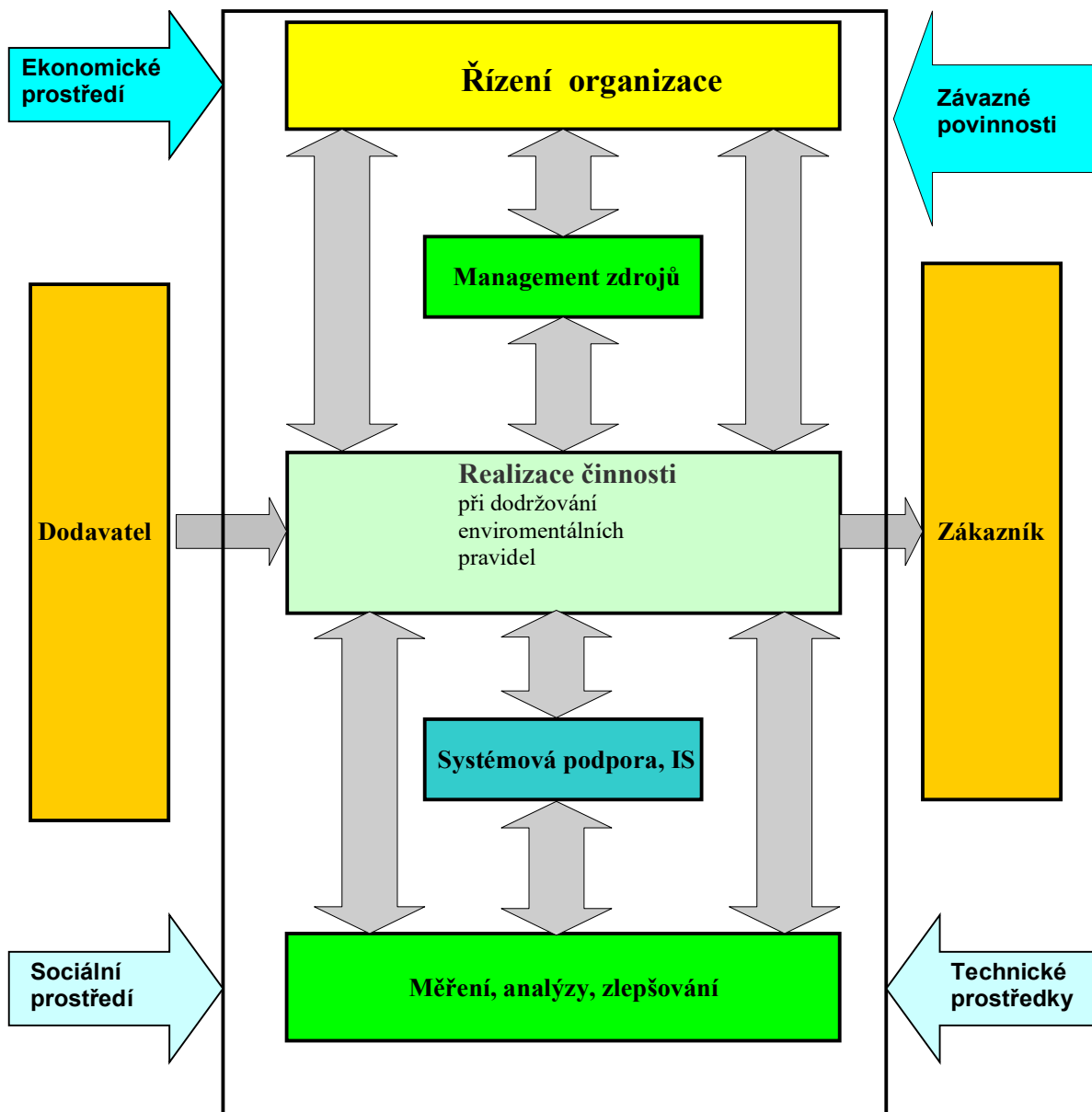
Datum poslední aktualizace: 30.4.2025

Revidoval: : Ing.Tomáš Benda, jednatel

Datum revize: 30.4.2025

TR TR SYSTEM s.r.o.
1. máje 213
270 07 Mutějovice
IČ: 08155691 DIČ: CZ08155691

Příloha č. 1 – Procesní mapa



Příloha č. 2 – Popis zpracování zakázek

- ZÁKAZNÍK = poptávka produktu - služby
- JEDNATEL či PROVOZNÍ ASISTENTKA = předání poptávky příslušnému pracovníkovi
- OBCHODNÍ MANAŽER = interní zhodnocení nabídky (dle důležitosti a znalosti trhu)
- OBCHODNÍ MANAŽER = poptání cen produktů, cen materiálu případného výrobce, externích dodavatelů služeb
- OBCHODNÍ MANAŽER = zpracování a obdržení nabídky od výrobců, cen dopravy, externích dodavatelů služeb
- OBCHODNÍ MANAŽER = kalkulace cen zakázky na základě nákladových parametrů
- OBCHODNÍ MANAŽER = zaslání cen zakázky klientovi
- ZÁKAZNÍK, JEDNATEL = dohádovací proces se zákazníkem vč. parametrů smluv
- ZÁKAZNÍK, JEDNATEL = podpis smluv
- OBCHODNÍ MANAŽER = vyžádá od ředitele smlouvy a společně s další dokumentací ukládá na sdílený disk
- JEDNATEL = vyčlenění zdrojů a kapacit na zakázku včetně určení termínu provedení, případné zasmulvnění externích služeb
- LOGISTIKA = v případě zakázky uskutečněné interním zhotovitelem zajišťuje dodávku vstupních produktů vč. materiálu (také v případě dohody s externím dodavatelem).
- JEDNATEL, INTERNÍ ČI EXTERNÍ ZHOTOVITEL ZAKÁZKY = komunikace způsobu provedení zakázky při dodržování příslušných zákonů. Domluva na termínu provedení zakázky (smlouva s externistou či dohoda se zaměstnancem. Vše při respektování smluvních dohod se zákazníkem).
- INTERNÍ ČI EXTERNÍ ZHOTOVITEL ZAKÁZKY = provedení zakázky
- ZÁKAZNÍK, JEDNATEL = sledování, kontrola průběhu provedení zakázky, vzájemná komunikace, případné korekce
- ZÁKAZNÍK, JEDNATEL, INTERNÍ ČI EXTERNÍ ZHOTOVITEL ZAKÁZKY = předání zakázky, písemné odsouhlasení zákazníkem
- OBCHODNÍ MANAŽER, JEDNATEL = obdržení, schválení faktur externích dodavatelů služeb, výrobců
- OBCHODNÍ MANAŽER – sledování a držení záruk, dle příslušné smlouvy, případná iniciace příslušného pracovníka k záručnímu zásahu (v případě existence i pozáručního)
- JEDNATEL = PLATBA
- JEDNATEL či PROVOZNÍ ASISTENTKA = zaslání finální faktury zákazníkovi a účetní
- ZÁKAZNÍK = schválení faktury
- PROVOZNÍ ASISTENTKA = zaslání finální faktury účetní a na sdílený disk
- PROVOZNÍ ASISTENTKA = kontrola upomínání úhrad

*ZÁSTUPCEM JEDNATELE SE VŠEMI PRAVOMOCEMI, POVINNOSTMI, UVEDENÝMI V TÉTO PŘÍLOZE JE PROKURISTA

*REKLAMACE – ŘEŠÍ SE ZÁKAZNÍKEM JEDNATEL, S VÝROBCEM LOGISTIKA