

 TRAIVA TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 1 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

PŘÍRUČKA KVALITY TRAIVA S.R.O.


 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 2 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

OBSAH:

Obsah:.....	2
1. Účel a Platnost.....	4
2. Vymezení Pojmů a Zkratek	4
2.1 Zkratky.....	4
2.2 Pojmy	4
3. Představení společnosti TRAIVA s.r.o.	5
4. Systém Managementu Kvality	5
4.1 Všeobecné požadavky	5
4.2 Požadavky na dokumentaci.....	5
4.2.1 Všeobecně.....	5
4.2.2 Příručka kvality	6
4.2.3 Řízení dokumentů.....	7
4.2.4 Řízení záznamů.....	7
5. Povinnosti Managementu	7
5.1 Odpovědnost managementu	7
5.2 Zaměření na zákazníka.....	7
5.3 Politika kvality	8
5.4 Plánování.....	8
5.4.1 Cíle kvality	9
5.4.2 Plánování systému managementu kvality.....	9
5.5 Povinnost, pravomoc a komunikace	9
5.5.1 Povinnost a pravomoc.....	9
5.5.2 Představitel managementu.....	10
5.5.3 Interní komunikace.....	10
5.6 Přezkoumání managementu	10
5.6.1 Všeobecně.....	11
5.6.2 Vstup pro přezkoumání	11
5.6.3 Výstup z přezkoumání.....	11
6. Management Zdrojů.....	11
6.1 Poskytování zdrojů.....	11
6.2 Lidské zdroje.....	12
6.2.1 Všeobecně.....	12
6.2.2 Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik	12
6.3 Infrastruktura.....	12
6.4 Pracovní prostředí.....	12
7. Realizace Produktu	12
7.1 Plánování realizace produktu	12
7.2 Procesy týkající se zákazníka	13
7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu.....	13
7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu	13
7.2.3 Komunikace se zákazníkem.....	13
7.3 Návrh a vývoj.....	13
7.3.1 Plánování návrhu a vývoje	13
7.3.1 Plánování návrhu a vývoje probíhá dle schválených požadavků zákazníka	13
7.3.2 Vstupy pro návrh a vývoj.....	13
7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoje.....	14
7.3.4 Přezkoumání návrhu a vývoje	14
7.3.5 Ověřování návrhu a vývoje.....	14
7.3.6 Validace návrhu a vývoje	14
7.3.7 Řízení změn návrhu a vývoje	14
7.3.7 Řízení změn návrhu a vývoje	Chyba! Záložka není definována.
7.4 Nakupování	14
7.4.1 Proces nakupování	14

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 3 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

7.4.2	Informace pro nakupování.....	14
7.4.3	Ověřování nakupovaného produktu.....	15
7.5	Výroba a poskytování služeb.....	15
7.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb	15
7.5.2	Validace procesů výroby a poskytování služeb.....	15
7.5.3	Identifikace a sledovatelnost	15
7.5.4	Majetek zákazníka	15
7.5.5	Ochrana produktu	16
7.6	Řízení monitorovacích a měřicích zařízení	16
8.	Měření, Analýza a Zlepšování	16
8.1	Všeobecně.....	16
8.2	Monitorování a měření	16
8.2.1	Spokojenost zákazníka	16
8.2.2	Interní audit.....	16
8.2.3	Monitorování a měření procesů.....	16
8.2.4	Monitorování a měření produktu.....	17
8.3	Řízení neshodného produktu	17
8.4	Analýza údajů	17
8.5	Zlepšování	17
8.5.1	Neustálé zlepšování.....	17
8.5.2	Opatření k nápravě	18
8.5.3	Preventivní opatření	18
9.	Slovo Závěrem.....	19

 TRAIVA TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 4 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

1. ÚČEL A PLATNOST

Příručka kvality popisuje systém managementu kvality, který je vytvořen ve společnosti TRAIVA s.r.o. ve smyslu normy ISO 9001:2008.

Příručka kvality je určena pro zaměstnance společnosti, potřeby auditů externími organizacemi a pro potřeby prezentace systému managementu kvality obchodním partnerům společnosti TRAIVA s.r.o..

2. VYMEZENÍ POJMŮ A ZKRATEK

2.1 Zkratky

SMJ - systém managementu kvality

MJ – manažer kvality

SD – správce dokumentace

2.2 Pojmy

Dokumentace SMJ – soubor dokumentů (specifikací, záznamů), u kterého jsou pro zajištění jeho správnosti vnitřními předpisy přesně stanovena pravidla pro její tvorbu, schválení, identifikaci, vydání, distribuci, vyhledání, ochranu, evidování, ukládání, udržování a vypořádání


Záznam - dokument, v němž jsou uvedeny dosažené výsledky nebo se v něm poskytují důkazy o provedených činnostech.

Manažer kvality – člen vedení společnosti TRAIVA s.r.o., který na základě vystaveného „Jmenovacího dekretu MJ“ odpovídá za fungování a zabezpečení SMJ ve společnosti.

Správce dokumentace – pracovník společnosti TRAIVA s.r.o., který byl jmenován manažerem kvality na základě „Jmenovacího dekretu SD“. Správce dokumentace je podřízeným pracovníkem manažera kvality a odpovídá za činnosti související se SMJ, které jsou definovány ve „Jmenovacím dekretu SD“.

Řízení dokumentace - trvalé udržování dokumentace v aktuálním stavu včetně kompletnosti souboru dokumentace a úplnosti jednotlivých dokumentů.

Externí dokumentace - dokumenty zařazené do SMJ, které byly vypracovány nebo vydány jinými organizacemi, ale jsou ve společnosti používány.

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 5 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

3. PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI TRAIVA S.R.O.

Firma **TRAIVA s.r.o.** vznikla na jaře roku 1997. Činnost v oblasti poskytování služeb BOZP a PO, obchodní činnost, výroba produktů pro bezpečnost i vývoj software procházel dynamickým vývojem a každý rok se obrat dosažený z nich zdvojnásobuje.

V oblasti software kladen důraz na tvorbu vlastního software. Na základě poptávky zákazníků byly vytvořeny tři základní softwarové systémy BOZP a PO : Dokumentace BOZP a PO, Organizer BOZP a Školení BOZP online. V roce 2009 byl také vyvinut vlastní zdrojový kód internetového obchodu

Spokojenost zákazníků při zajišťování kvalitních a komplexních služeb zajišťuje kolektiv 8 vysoce kvalifikovaných odborníků.

Mezi naše obchodní partnery patří mimo jiné firmy:

- Ministerstvo vnitra ČR.
- Ostroj Hansen-Reiders s.r.o.
- MSEM a.s.
- Město Ostrava

Poskytované služby

Firma TRAIVA s.r.o. se při svém rozvoji zaměřuje na dosažení základního cíle - poskytnout zákazníkovi komplexní služby v optimální kvalitě. Důraz je tedy kladen jak na rozsah, tak na kvalitu poskytovaných služeb. Součástí této strategie je výroba a prodej výrobků pro bezpečnost.

Současná nabídka služeb zahrnuje:

- Výroba a prodej výrobků pro bezpečnost
- provádění služeb v oblasti BOZP a PO
- vývoj, prodej, školení a servis vlastních softwarových systémů
- webhosting, webdesign – tvorba internetových stránek a pronájem e-obchodu.

4. SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY


4.1 Všeobecné požadavky

Společnost TRAIVA s.r.o. má vytvořený, zdokumentovaný a udržovaný systém managementu kvality, který slouží jako prostředek pro posouzení schopnosti společnosti plnit požadavky zákazníka a zvyšovat jeho spokojenost a také jako prostředek k naplňování příslušných požadavků zákonů a předpisů. Cílem je, aby efektivní aplikací tohoto systému byla zvyšována jeho výkonnost a zajištěna shoda s požadavky uvedenými v normě ISO 9001:2008.

Systém managementu kvality je popsán touto příručkou kvality, která obsahuje odkazy na základní dokumentované postupy popisovaného systému.

4.2 Požadavky na dokumentaci

4.2.1 Všeobecně

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 6 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

Společnost TRAIVA s.r.o. má zpracovanou dokumentaci systému managementu kvality dvou:

- Směrnice řízení firmy – popisuje celý systém managementu, který obsahuje popisy probíhajících procesů a činností v organizaci, které musí být dodržovány a plněny, dále jsou ve směrnici uvedeny odpovědnosti a pravomoci pro pracovníky vyplývající z popisovaných činností, je rozdělena do oddílů a obsahuje i příručku kvality.
- Pracovní postupy – návody k vykonávání činností, kterými se pracovníci řídí.

Dále jsou ve společnosti TRAIVA s.r.o. v rámci systému managementu kvality používány a vytvářeny:

- Vzorové formuláře – vzorové dokumenty sloužící k tvorbě záznamů a řízení jejich jednotné formy.
- Záznamy – dokumenty, které jsou zpracovány v průběhu jednotlivých činností pro poskytnutí důkazu o jejich vykonání. Pro systém managementu kvality slouží jako záznam o kvalitě a jsou tedy předmětem zkoumání při interních auditech.

4.2.2 Příručka kvality

Tato příručka kvality zahrnuje celý systém managementu kvality včetně odkazů na dokumentované postupy systému managementu kvality.

Jako hlavní procesy byly ve společnosti TRAIVA s.r.o. identifikovány:


- výrobní činnost
- obchodní činnost
- nakupování zboží obchodní povahy
- poskytování služeb BOZP a PO
- vývoj softwaru.

Jako podpůrné procesy byly ve společnosti TRAIVA s.r.o. identifikovány:

- přezkoumání požadavků zákazníka
- skladování a expedice
- zajištění a údržba infrastruktury
- monitorování a analýza údajů
- hodnocení spokojeností zákazníků.

Jako řídicí procesy byly ve společnosti TRAIVA s.r.o. identifikovány:

- strategické plánování
- stanovení odpovědností a pravomocí
- řízení lidských zdrojů
- interní komunikace
- přezkoumání systému managementu kvality
- řízení dokumentace
- řízení neshod
- interní audit

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 7 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

- opatření k nápravě a preventivní opatření zlepšování.

4.2.3 Řízení dokumentů

Dokumenty a záznamy systému managementu kvality jsou ve společnosti TRAIVA s.r.o. řízeny, tj. jsou vytvořena pravidla pro jejich tvorbu, schvalování, přezkoumání, aktualizaci včetně identifikace změn, dostupnost v místech používání a zajištění jejich trvalé čitelnosti a snadné identifikovatelnosti. Ve společnosti je také zajištěna identifikace dokumentů externího původu, včetně řízení jejich distribuce, a je zajištěno, aby nedošlo k neúmyslnému používání zastaralých nebo jinak nesprávných dokumentů. Pravidla a postupy jsou stanoveny směrnici řízení firmy TRAIVA.:

4.2.4 Řízení záznamů

Řízení záznamů je ve společnosti TRAIVA s.r.o. popsáno směrnici řízení firmy TRAIVA. Je zajištěna, identifikace, stanovená pravidla pro jejich ukládání, ochranu, vyhledávání a vypořádání.

5. POVINNOSTI MANAGEMENTU

5.1 Odpovědnost managementu

Za rozvíjení a uplatňování systému managementu kvality, stejně jako za neustálé zlepšování jeho efektivnosti ve společnosti TRAIVA s.r.o. odpovídá vedení společnosti a manažer kvality.

Jejich odpovědnost je deklarována tím, že:


- formou předávání informací a úkolů s termíny zadávanými v aplikaci Outlook a měsíčních poradách řeší problematiku při současném dodržování zákonných požadavků a předpisů
- stanovuje politiku kvality, dále viz 5.3 této příručky
- zajišťuje stanovení cílů kvality, dále viz 5.4.1 této příručky
- provádí přezkoumání systému managementu kvality, dále viz 5.6 této příručky
- zajišťuje dostupnost zdrojů, dále viz 6. kapitola této příručky.

5.2 Zaměření na zákazníka

Společnost TRAIVA s.r.o. má zavedené postupy pro identifikaci a plnění požadavků zákazníka a zvyšování jeho spokojenosti.

Činnosti spojené s identifikací a plněním požadavků zákazníka jsou dány směrnici pro řízení hlavních a podpůrných procesů dle kapitoly 4.2.2 této příručky kvality.

Ve společnosti TRAIVA s.r.o. je ve Směrnici pro řízení, oddílu hodnocení spokojenosti zákazníka stanoven systém pro zjišťování a analýzu spokojenosti zákazníka. Výsledky z tohoto procesu jsou vstupem do procesu přezkoumání systému managementu kvality vedením.

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 8 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

5.3 Politika kvality

Poskytování kvalitních služeb a výrobků je prioritním cílem naší společnosti. Spokojenosti zákazníka jsou podřízeny jednotlivé procesy. Naše požadavky na zajištění kvality prezentujeme touto Politikou jakosti:

Hlavním cílem společnosti TRAIVA s.r.o. je uspokojování potřeb našich zákazníků a zvyšování kvality v rámci nabízených služeb. Tento cíl je plněn v souladu s výstavbou systémů jakosti dle ČSN EN ISO 9001:2000 v naší společnosti.

Společnost TRAIVA s.r.o. neustále hledá cesty a nástroje na zrychlení, zpřesnění a zkvalitnění svých činností a služeb, za což nese odpovědnost každý ze zaměstnanců naší společnosti. K tomu jsou ve společnosti zavedeny nástroje mezi ně patří zejména unikátní systém odměňování zaměstnanců za každé systémové vylepšení kvality nebo komunikace se zákazníkem – viz . Systém řízení Traiva - odměňování .

Vedení společnosti osobně odpovídá za vhodné nastavení systému zabezpečení kvality a za vytvoření podmínek k jeho neustálému zlepšování.

Společnost je tak kvalitní, jak kvalitní a odborně zdatné má své zaměstnance. TRAIVA s.r.o. proto zabezpečuje neustále zvyšování odborné úrovně všech svých zaměstnanců.

TRAIVA s.r.o. investuje do moderních a vyspělých technologií a strojů s cílem zkvalitňovat činnosti a služby, ke spokojenosti zákazníka.

Spokojenost zákazníků je pravidelně ověřována. Proces ověřování a práce se zákazníky je nástrojem společnosti pro přizpůsobení činností a služeb k uspokojení potřeb zákazníka.

Do celkového systému se snažíme zahrnovat také naše dodavatele, externí a poradenské firmy.


Neustálým zvyšováním kvality služeb chce společnost TRAIVA s.r.o. patřit mezi nejlepší ve svém oboru, s cílem udržet a posilovat své profesionální postavení na trhu.

Tato politika jakosti je závazná pro všechny zaměstnance TRAIVA s.r.o. a její účinnost je dána dnem vyhlášení.

5.4 Plánování

Základem plánování je Roční zpráva o činnosti za rok schválená jednatelem společnosti, která mimo jiné obsahuje vyhodnocení činnosti společnosti za uplynulý rok a plán činnosti na následující rok.

Úkoly vyplývající z roční zprávy jsou dále pro činnost společnosti rozpracovány ve čtvrtletních plánech na jednotlivé útvary. Plnění těchto plánů je hodnoceno průběžně na poradách vedení. Dále jsou provedeny kvartální hodnocení plnění plánu, které slouží následně jako podklad pro zpracování a vyhodnocení činnosti společnosti za uplynulý rok, jež je součástí roční zprávy. Hodnocení plnění plánu je součástí zápisů z porad vedení.

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 9 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

Plánování jakosti ve společnosti je prováděno ve všech oblastech činností (např. Plán interních proverek, Plán školení a vzdělávání, Plány zakázek – vycházející z požadavků zákazníka a řízený výběr dodavatelů). Dále je plánování jakosti prováděno především na pravidelných poradách.

V případě neplnění úkolů a termínů, bez řádného zdůvodnění, jsou vedením stanovena patřičná nápravná opatření, která jsou součástí zápisů z porad vedení.

Vedoucí útvarů přenáší úkoly z porad vedení svým podřízeným na poradách útvarů či osobně v rámci operativnosti. Porady útvarů jsou svolávány vedoucím dle potřeb a úkolů.

5.4.1 Cíle kvality

Vedení společnosti v souvislosti s úkolem Vybudování, zavedení a ověření systému jakosti dle ISO 9001:2000, jejichž obsahem jsou cíle a termíny k úspěšnému zavedení systému managementu jakosti. Cíle jsou dále rozpracovány. Zaváděcím plánem systému jakosti, jehož plnění je průběžně hodnoceno na poradách vedení. Cíle jakosti a EMS jsou minimálně 1x ročně přezkoumány z hlediska jejich vhodnosti a stanovení nových cílů, za což odpovídá PVJ.

Hlavními prioritami pro stanovení cílů jakosti jsou:

- uspokojení potřeb zákazníka;
- vytvoření systému řízení, který eliminuje selhání lidského faktoru při zachování
- možnosti samostatného rozhodování pracovníka
- zajištění stálé a prokazatelné kvality ve všech stupních řízení a činnostech společnosti;
- stanovení konkrétních pravomocí a odpovědností všech pracovníků společnosti;
- umožnění odborného a profesního růstu všem zaměstnancům;
- přiblížení se ke 100% kvalitě všech výrobků a služeb;
- zajištění provázanosti činností a výrobků s ochranou životního prostředí;
- snižování spotřeby čerpání přírodních zdrojů;
- snižování produkce odpadů a environmentálních dopadů společnosti.


5.4.2 Plánování systému managementu kvality

Vedení společnosti TRAIVA s.r.o. je odpovědné za zajištění, že plánování systému managementu kvality splňuje všeobecné požadavky dle 4. kapitoly této příručky a cílů kvality dle bodu 5.4.1 této příručky.

Dále vedení společnosti zajišťuje zachování integrity systému při plánování a uplatňování jeho změn vyvolaných v důsledku pravidelného přezkoumání managementu dle odstavce 5.6 této příručky.

5.5 Povinnost, pravomoc a komunikace

5.5.1 Povinnost a pravomoc

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 10 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

Povinnosti a pravomoci jednotlivých pracovníků společnosti TRAIVA s.r.o. jsou stanoveny popisem pracovní náplně dále ustanoveními ve 4. kapitole Směrnice řízení. Zařazení pracovníka v rámci společnosti je stanoveno v Organizační struktuře Směrnice řízení.


5.5.2 Představitel managementu

Vedení společnosti TRAIVA s.r.o. jmenovalo jednoho z členů vedení manažerem kvality (MK), který odpovídá za funkčnost systému managementu kvality. Manažer kvality má dle „Jmenovacího dekretu MK“ všechny potřebné pravomoci k vytvoření, uplatnění a udržování systému managementu kvality ve společnosti TRAIVA s.r.o. Dále MK předkládá vedení podklady k přezkoumání systému managementu kvality, dále viz kapitola 5.6 této příručky. MK má také za povinnost podporovat vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celé společnosti formou vystoupení na pravidelných poradách společnosti, na poradách jednotlivých oddělení nebo jinou formou komunikace viz SM 04 Směrnice o komunikaci.

5.5.3 Interní komunikace

Stanovení komunikačních cest a pravidel interní komunikace je ve společnosti TRAIVA s.r.o. zajištěno ve Směrnici řízení kapitola 7 o komunikaci. Ve společnosti jsou stanovena pravidla pro sdělování a distribuci důležitých informací a řízení firemních porad.

5.6 Přezkoumání managementu

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 11 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

5.6.1 Všeobecně

Systém managementu kvality je z důvodu zajištění kontinuity jeho vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti pravidelně přezkoumáván vedením společnosti TRAIVA s.r.o. ve spolupráci s manažerem kvality ve stanovených intervalech a dle pravidel určených ve Směrnici řízení kapitole 8 pro přezkoumání managementu.

5.6.2 Vstup pro přezkoumání

Vstupem pro přezkoumání systému managementu kvality je složka „Zpráva k přezkoumání“ s datem přezkoumání, názvem společnosti, jménem a podpisem osoby, která složku připravila.

„Zpráva k přezkoumání“ obsahuje následující dokumenty:

- záznamy z proběhlých interních případně externí auditů
- politika cíle kvality
- záznamy z reklamací zákazníků
- záznamy z hodnocení spokojenosti zákazníků
- plány školení a jejich plnění
- hodnocení školení
- hodnocení odborné způsobilosti pracovníků
- periodické hodnocení dodavatelů
- záznamy z reklamačních řízení s dodavateli
- vystavené nápravné opatření
- vystavené preventivní opatření
- vystavená doporučení pro zlepšování
- výsledky z monitorování a analýzy údajů

5.6.3 Výstup z přezkoumání


Výstupem z přezkoumání systému managementu kvality je „Zápis z porady“ přezkoumání managementu, který obsahuje vyjádření ke všem výše uvedeným vstupům. Na základě závěrů z přezkoumání managementu dochází k průběžným úpravám systému managementu kvality včetně politiky a cílů kvality s cílem:

- zlepšit efektivnost systému managementu kvality a jeho procesů
- zlepšit produkty ve vztahu k požadavkům zákazníka
- stanovit opatření vztahující se k potřebám zdrojů.

6. MANAGEMENT ZDROJŮ

6.1 Poskytování zdrojů

Zdroje potřebné pro uplatňování a udržování systému managementu kvality a pro neustálé zlepšování jeho efektivnosti jsou spolu se zdroji potřebnými pro zvyšování spokojenosti zákazníka plněním jeho požadavků přidělovány a plánovány.

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 12 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

6.2 Lidské zdroje

6.2.1 Všeobecně

Řízení lidských zdrojů je v rámci společnosti TRAIVA s.r.o. upraveno ve Směrnici řízení kapitole 10- řízení lidských zdrojů.

6.2.2 Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

Směrnici řízení kapitole 10- řízení lidských zdrojů.

- postup při přijetí nového pracovníka do společnosti
- stanovení kvalifikačních požadavků pracovníků
- rozvoj kvalifikace pracovníků – školení
- hodnocení efektivnosti rozvoje kvalifikace pracovníků
- sdělování cílů a politiky kvality pracovníkům
- hodnocení odborné způsobilosti pracovníků
- vedení záznamů týkajících se řízení lidských zdrojů ve společnosti.

6.3 Infrastruktura

Stanovení a údržba infrastruktury společnosti TRAIVA s.r.o. se řídí dle SM 05 Směrnice pro zajištění a údržbu infrastruktury. V této směrnici jsou stanovena pravidla pro správu a údržbu budov, dopravních prostředků, výpočetní a kancelářské techniky a realizaci potřebných investic do firemní infrastruktury.

6.4 Pracovní prostředí

Vhodné pracovní prostředí je za účelem dosažení shody s požadavky na produkt řízeno a určeno dle SM 08 Směrnice pro zajištění a údržbu infrastruktury.


7. REALIZACE PRODUKTU

7.1 Plánování realizace produktu

Za účelem realizace produktu, kterými jsou ve společnosti TRAIVA s.r.o.:

- výroba produktů pro bezpečnost
- prodej produktů pro bezpečnost
- vývoj a prodej software a software na zakázku
- poskytování služeb BOZP a PO

jsou ve společnosti plánovány a rozvíjeny všechny související procesy, ve 4. kapitole této příručky identifikovány jako hlavní. Uvedené hlavní procesy jsou řízeny příslušnými postupy dle bodu 4.2.2 této příručky, jejichž součástí jsou pak ustanovení týkající se pro produkt specifických činností při ověřování, validaci, monitorování a kontrole. V příslušných směrnících jsou také určeny záznamy potřebné pro poskytnutí důkazu o splnění požadavků na produkt.

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 13 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

7.2 Procesy týkající se zákazníka

7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

Pravidla pro určení požadavků zákazníka včetně požadavků na činnost při dodání a po dodání, určení požadavků, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití, stejně jako určení zákonných požadavků a předpisů týkajících se produktu a jakékoli doplňující požadavky společnosti TRAIVA s.r.o. jsou zpracovány v následujících kapitolách Směrnice řízení firmy TRAIVA:

- 05 o procesu obchodování
- 06 o procesu tvorba software
- 07 o procesu vývoj a výroba produktů pro bezpečnost
- 08 pro poskytování služeb BOZP a PO
- 09 pro přezkoumání nabídek a smluv

7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Požadavky zákazníka na produkt jsou přezkoumávány před přijetím odpovědnosti společnosti TRAIVA s.r.o. dodat produkt zákazníkovi, dále viz kapitoly Směrnice řízení firmy TRAIVA: 05 o procesu obchodování, 07 o procesu vývoj a výroba produktů pro bezpečnost, 09 pro přezkoumání nabídek a smluv

7.2.3 Komunikace se zákazníkem

Společnost TRAIVA s.r.o. má určeny efektivní způsoby komunikace se zákazníkem a péče o zákazníky viz kapitola 15 Směrnice řízení firmy TRAIVA pro hodnocení spokojenosti zákazníka, dále způsoby vyřizování poptávek, smluv nebo objednávek zákazníků viz kapitola 05 Směrnice řízení firmy TRAIVA o procesu obchodování a kapitola 10 pro přezkoumání nabídek a smluv.

7.3 Návrh a vývoj

Proces návrhu a vývoje nových produktů, tj. produktů pro bezpečnost, firemního standardního softwaru nabízených společností TRAIVA s.r.o. je stanoven ve Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola 15 o procesu tvorba software a 16 o procesu výroba produktů pro bezpečnost


7.3.1 Plánování návrhu a vývoje

7.3.1 Plánování návrhu a vývoje probíhá dle schválených požadavků zákazníka

Plánování návrhu a vývoje u standardního softwaru probíhá dle přijatých připomínek zákazníků, které zapisují pracovníci do příslušného záznamu, dále viz Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola 15 o procesu tvorba software a 16 o procesu výroba produktů pro bezpečnost

7.3.2 Vstupní požadavky pro návrh a vývoj

Vstupní požadavky jsou uvedeny v příslušném záznamu, kam zapisují pracovníci společnosti náměty zákazníků týkající se zlepšování. Vedení ke stanovenému datu ve spolupráci s vedoucím tohoto oddělení, a garantem projektu vyberou relevantní náměty, určí zdroje a termíny jednotlivých etap

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 14 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

programování, dále viz Směrnice řízení firmy TRAIVA kapitola 15 o procesu tvorba software a 16 o procesu výroba produktů pro bezpečnost

7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoje

Výstupy z vyvíjeného výrobku nebo softwaru jsou uvedeny v „Harmonogramu“, dále viz Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola 15 o procesu tvorba software a 16 o procesu výroba produktů pro bezpečnost

7.3.4 Přezkoumání návrhu a vývoje

Přezkoumání návrhu a vývoje probíhá ve stanovených etapách uvedených v „Harmonogramu“, dále viz Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola 15 o procesu tvorba software a 16 o procesu výroba produktů pro bezpečnost

7.3.5 Ověřování návrhu a vývoje

Ověřování probíhá v jednotlivých etapách uvedených v „Harmonogramu“. Výsledný produkt je předán do testování, dále viz Směrnice řízení firmy TRAIVA kapitola 15 o procesu tvorba software a 16 o procesu výroba produktů pro bezpečnost

7.3.6 Validace návrhu a vývoje

Validace tj. při vývoji nového výrobku nebo verze, probíhá tak, že náměty zákazníků nebo zaměstnanců na zlepšení se zapisují do příslušného formuláře „Náměty XXX“. Vybrané požadavky a náměty jsou zapracovány při vývoji nového výrobku, verze, nebo zlepšení stávajícího výrobku dále viz Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola 15 o procesu tvorba software a 16 o procesu výroba produktů pro bezpečnost


7.4 Nakupování

7.4.1 Proces nakupování

Společnost TRAIVA s.r.o. má stanoven postup pro proces nakupování a postup pro výběr dodavatelů a jejich periodické hodnocení, dále viz Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola 12 pro nakupování.

7.4.2 Informace pro nakupování

Společnost TRAIVA s.r.o. má stanoveny postupy pro určení požadavků na nakupovaný produkt, zahrnující také služby související s nakupovaným produktem, dále viz Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola 12 pro nakupování.

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 15 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu

V rámci systému managementu kvality ve společnosti TRAIVA s.r.o. jsou stanovena závazná pravidla pro ověření shody nakupovaného produktu se stanovenými požadavky, dále viz Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola 12 pro nakupování.

7.5 Výroba a poskytování služeb

7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Řízení procesů poskytování služeb ve společnosti TRAIVA s.r.o. probíhá dle Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola:

- 05 o procesu obchodování
- 06 o procesu tvorba software
- 07 o procesu vývoj a výroba produktů pro bezpečnost
- 08 pro poskytování služeb BOZP a PO
- 09 pro přezkoumání nabídek a smluv

V rámci porad je prováděna koordinace a kontrola stavu výroby, vedení obchodních případů a přijímána opatření k zajištění plnění požadavků zákazníků. Dále jsou stanovena pravidla pro marketing a plánování výroby včetně péče o zákazníky.

7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb

Ve společnosti TRAIVA tento článek normy není uplatňován z důvodu možnosti následného monitorování a měření ověřit výsledný výstup hlavních procesů probíhajících ve společnosti viz Směrnice řízení firmy TRAIVA kapitola: 14 měření a analýza údajů“.

7.5.3 Identifikace a sledovatelnost


Identifikace a sledovatelnost obchodního zboží je zajištěna díky informačnímu systému, kam se zapisují obchodní zakázky včetně průběhu jejich vyřízení, dále dle Směrnice řízení firmy TRAIVA kapitola: 19 pro logistiku a skladování, kde je popsán způsob oběhu včetně naskladnění, skladování a vyskladnění obchodního zboží.

Identifikace a sledovatelnost vyrobených výrobků pro bezpečnost je zajištěna díky informačnímu systému, kam se zapisují přijaté výrobky z výrobního úseku dále dle Směrnice řízení firmy TRAIVA kapitola: 19 pro logistiku a skladování, kde je popsán způsob oběhu včetně naskladnění, skladování a vyskladnění obchodního zboží.

Identifikace a sledovatelnost softwaru, který je vyvíjen jako standardní produkt společnosti TRAIVA s.r.o. nebo software na zakázku, se řídí dle Směrnice řízení firmy TRAIVA kapitola: 06 o procesu tvorba software.

Identifikace a sledovatelnost poskytovaných služeb BOZP je uvedena ve Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola: 07 poskytování služeb BOZP

7.5.4 Majetek zákazníka

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 16 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

Majetek zákazníka se ve společnosti TRAIVA s.r.o. vyskytuje jako:

- technická zařízení a výrobky, která jsou určena na opravu
- data zákazníka určená pro další zpracování.

Každé technické zařízení je při převzetí od zákazníka řádně označeno, aby byla možná jeho snadná identifikace. **Pokud je pod kontrolou firmy, firma o majetek zákazníka pečuje.** V případě, že dojde k poškození nebo ztrátě majetku zákazníka, je mu toto neprodleně sděleno a tento krok je dokumentován.

Data zákazníka jsou v pravidelných intervalech zálohována, včetně provádění kontroly jejich obnovitelnosti.

7.5.5 Ochrana produktu

Ve společnosti TRAIVA je obchodní zboží určené k prodeji zákazníkům, **kdy je uchování produktu vyžadováno okolnostmi**, skladováno, je prováděna manipulace a zajišťována doprava. Tyto činnosti jsou řízeny dle Směrnice řízení firmy TRAIVA kapitola: 19 pro logistiku a skladování

7.6 Řízení monitorovacích a měřících zařízení

Společnost TRAIVA s.r.o. používá ke své činnosti měřící zařízení, která jsou popsána ve Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola: 23 řízení monitorovacích a měřících zařízení.

8. MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

8.1 Všeobecně

Společnost TRAIVA s.r.o. má vytvořen dokumentovaný postup pro měření, analýzu a zlepšování, které jsou potřebné pro prokázání shody produktu, pro zajištění shody systému managementu kvality a pro neustálé zlepšování ve Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola: 21 pro měření a analýzu údajů.

8.2 Monitorování a měření


8.2.1 Spokojenost zákazníka

Společnost TRAIVA s.r.o. měří a analyzuje spokojenost zákazníků. Záznamy z tohoto měření a analýzy jsou přezkoumávány pro zajištění zpětné vazby pro řízení procesů systému managementu kvality ve společnosti. Měření a analýza spokojenosti zákazníka je prováděna dle Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola: 15- hodnocení spokojenosti zákazníka.

8.2.2 Interní audit

Ve společnosti TRAIVA s.r.o. se provádí v pravidelných intervalech interní auditu systému managementu kvality. Plánování a řízení interních auditů včetně vytváření záznamů je prováděno dle Směrnice řízení firmy TRAIVA kapitola: 14 interní auditu.

8.2.3 Monitorování a měření procesů

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 17 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

Společnost TRAIVA také provádí monitorování a měření hlavních a vybraných procesů. Tato činnost je upravena, stejně jako analýza získaných údajů, ve Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola: 18 měření a analýza údajů a 15 hodnocení spokojenosti zákazníka.

8.2.4 Monitorování a měření produktu

Všechny produkty v rámci společnosti TRAIVA s.r.o. jsou sledovány a pracovníci se řídí dle Směrnici řízení firmy TRAIVA kapitola:

- 05 o procesu obchodování
- 06 o procesu tvorba software
- 07 o procesu vývoj a výroba produktů pro bezpečnost
- 08 pro poskytování služeb BOZP a PO
- 18 Směrnice pro měření a analýzu údajů
- 19 Směrnice pro logistiku a skladování

8.3 Řízení neshodného produktu

Neshodné produkty, tj. produkty nesplňující specifikované požadavky, jsou řízeny takovým způsobem, aby bylo možné je identifikovat a napravit zjištěnou neshodu viz kapitola 13 řízení neshodného produktu a reklamaci případně přijetí nápravného opatření pro odstranění příčin zjištěné neshody viz kapitola 16 řízení nápravných a preventivních opatření.

8.4 Analýza údajů

Ve společnosti TRAIVA je upraven postup pro analýzu údajů jako výstupů z měření a monitorování a hodnocení spokojenosti zákazníka. Tyto činnosti jsou upraveny v rámci kapitoly 18 - měření a analýza údajů a v kapitole 15 pro hodnocení spokojenosti zákazníka.


8.5 Zlepšování

8.5.1 Neustálé zlepšování

Společnost TRAIVA s.r.o. usiluje o neustálé zlepšování svých procesů a produktů. Toto úsilí je podporováno systémem managementu kvality, který stanovením odpovídající politiky kvality a z ní vycházejících cílů kvality tvoří rámec pro neustálé zlepšování výkonnosti. Všechny dílčí kroky přezkoumání managementu kvality formou interních auditů, analýzou údajů, opatřeními k nápravě a preventivními opatřeními pak tvoří zpětnou vazbu pro případné korekce politiky a cílů kvality tak, aby bylo dosaženo neustálého zlepšování výsledků firmy a efektivnosti systému managementu kvality. Proces neustálého zlepšování je popsán ve kapitole 18 pro měření a analýzu údajů.

Hlavní hnací silou neustálého zlepšování je systém odměňování pracovníků podporující odměnu za smysluplné změny systému kvality, který je popsán v kapitole 27 odměňování pracovníků.

Všichni pracovníci jsou oprávněni navrhnout návrhy ke zlepšení, které jsou přezkoumávány a jsou zdrojem informací a podnětů potřebných pro řízení a zlepšování jednotlivých procesů a produktů. Všechny informace týkající se zlepšování jsou dále projednávány na pravidelných poradách.

 TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 18 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

Významným zdrojem zlepšování jsou dále výstupy z monitorování a analýzy a přezkoumání systému managementu kvality.

8.5.2 Opatření k nápravě

Společnost TRAIVA s.r.o. má stanoven postup pro přijetí opatření k odstranění zjištěné nehody a k zabránění opakovanému výskytu neshod. Tento postup je zpracován ve kapitole 16 - řízení nápravných a preventivních opatření.

8.5.3 Preventivní opatření

Společnost TRAIVA s.r.o. má stanoven postup pro identifikaci potencionálních neshod, možných ohrožení a příležitostí ke zlepšení.

Jedny z nejdůležitějších postupů jsou:

- motivace zaměstnanců odměnami, který je popsán v kapitole 27 odměňování pracovníků.
- Systém mamnagementu kvality, popsany v této příručce

Na základě identifikace zjištěných informací jsou vytvořena preventivní opatření. Tyto postupy jsou zpracovány v kapitole 16 řízení nápravných a preventivních opatření.

9. SPRÁVA PŘÍRUČKY jakosti

9.1 Odpovědnost za správu


Příručka jakosti byla odsouhlasena ve všech odborných útvarech. Za správu Příručky jakosti nese odpovědnost PMJ. Příručku jakosti přezkoumává ředitel společnosti a schvaluje jednatel společnosti. Příručka jakosti je MJ přezkoumávána minimálně 1x ročně z hlediska aktuálnosti popisovaných skutečností.

9.2 Změny Příručky jakosti

Změnu může navrhnout každý pracovník společnosti prostřednictvím vedoucího útvaru uvedeného v rozdělovníku odst. 4.3. Vedoucí pracovník změnu zaznamená a návrh změny předá MJ. Ten zajistí její zpracování, připomínkování a další postupy.

Změny vyplývající z revizí, nebo z důvodu změn v systému jakosti se provádějí výměnou celé kapitoly za schválené výtisky s č. revize o 1 vyšším. Údaj, kterého se změna dotkla je v textu označen šedým podkladem. Výměnu kapitol provádí MJ. S každou výměnou vymění i kap. č.1 obsah s aktualizovanými údaji.

Příručka jakosti může být jako neřízený dokument poskytnuta také zákazníkům či jiným organizacím pouze se souhlasem ředitele společnosti. Pro informaci zákazníka je označen výtisk červenou značkou Z v pravém rohu nahoře u všech listů.

 TRAIVA TRAIVA s.r.o., Pohraniční 104 Ostrava 2, 70200	Směrnice řízení firmy . Oddíl 02 PŘÍRUČKA JAKOSTI Výtisk „Z“	AKTUALIZACE č. Návrh k připomínkovému řízení			
		2009	2010	011	012
Zpracoval: Karel Ospalík - jednatel		Strana č. 19 celkem stran:19			
Schválil: Ing. Karel Ospalík		Datum:		6.1.2008	

10. SLOVO ZÁVĚREM

Společným jmenovatelem výše uvedených záměrů a postupů je základní cíl, kterým je trvale spokojený zákazník. Systém managementu kvality je proto chápán jako nástroj k dosažení tohoto cíle a prostředek pro trvalé zlepšování činností probíhajících ve společnosti TRAIVA s.r.o.. Pro dosažení funkčnosti, účinnosti a efektivnosti systému je ze strany vedení společnosti, jakožto iniciátora těchto snah, kladen zvláštní důraz na to, aby každý pracovník principy systému pochopil a přijal politiku s nimi spojenou za svou. Kvalita poskytovaných a vyráběných produktů zákazníkům je přímo závislá nejen na kvalitních pracovnících, kteří mají vymezené odpovědnosti vyplývající z jejich pracovní náplně, ale také na úrovni produktů poskytovaných dodavateli. Společnost TRAIVA s.r.o. si proto klade vysoké požadavky na kvality všech služeb s vědomím, že pouze v součinnosti všech prvků systému je možné dosáhnout úspěchu z dlouhodobého hlediska.

Tento dokument je chápán jako stručný souhrn všech snah společnosti TRAIVA s.r.o. ve vztahu ke kvalitě a jejím prostřednictvím k zákazníkovi. Společnost se zavazuje výše uvedené skutečnosti dodržovat a neustat ve snahách k permanentnímu zlepšování.