**OBSAH**

[1 Obecně 2](#_Toc202438117)

[1.1 Oblast působnosti 2](#_Toc202438118)

[1.2 Pojmy, definice, zkratky 3](#_Toc202438119)

[2 Správa příručky IMS 3](#_Toc202438120)

[3 Úvod 3](#_Toc202438121)

[3.1 Charakteristika společnosti 3](#_Toc202438122)

[3.2 Cíle společnosti 3](#_Toc202438123)

[4 Systém managementu kvality a environmentu 3](#_Toc202438124)

[4.1 Požadavky na dokumentaci 4](#_Toc202438125)

[4.1.1 Obecně 4](#_Toc202438126)

[4.1.2 Příručka IMS 4](#_Toc202438127)

[4.1.3 Řízení dokumentů 4](#_Toc202438128)

[4.1.4 Řízení záznamů 5](#_Toc202438129)

[5 Odpovědnost managementu 5](#_Toc202438130)

[5.1 Angažovanost a aktivita managementu 5](#_Toc202438131)

[5.2 Zaměření na zákazníka 5](#_Toc202438132)

[5.3 Politika kvality a EMS 6](#_Toc202438133)

[5.4 Plánování 6](#_Toc202438134)

[5.4.1 Cíle kvality a environmentu 6](#_Toc202438135)

[5.4.2 Plánování IMS 6](#_Toc202438136)

[5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace 7](#_Toc202438137)

[5.5.1 Odpovědnost a pravomoc 7](#_Toc202438138)

[5.5.2 Představitel managementu 7](#_Toc202438139)

[5.5.3 Interní komunikace 7](#_Toc202438140)

[5.6 Přezkoumání systému managementu 8](#_Toc202438141)

[5.6.1 Obecně 8](#_Toc202438142)

[5.6.2 Vstup pro přezkoumání 8](#_Toc202438143)

[5.6.3 Výstup z přezkoumání 8](#_Toc202438144)

[6 Management zdrojů 8](#_Toc202438145)

[6.1 Poskytování zdrojů 8](#_Toc202438146)

[6.2 Lidské zdroje 9](#_Toc202438147)

[6.2.1 Obecně 9](#_Toc202438148)

[6.2.2 Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti **Chyba! Záložka není definována.**](#_Toc202438149)

[6.3 Infrastruktura 9](#_Toc202438150)

[6.4 Pracovní prostředí 9](#_Toc202438151)

[7 Realizace produktu 9](#_Toc202438152)

[7.1 Plánování realizace produktu (služby) 9](#_Toc202438153)

[7.2 Procesy týkající se zákazníka 9](#_Toc202438154)

[7.2.1 Určování požadavků týkající se produktu/služby 9](#_Toc202438155)

[7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu/služby 10](#_Toc202438156)

[7.2.3 Komunikace se zákazníkem 10](#_Toc202438157)

[7.3 Návrh a vývoj 10](#_Toc202438158)

[7.4 Nákup 10](#_Toc202438159)

[7.5 Realizace a poskytování služeb 11](#_Toc202438160)

[7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb 11](#_Toc202438161)

[7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb 11](#_Toc202438162)

[7.5.3 Identifikace a sledovatelnost 11](#_Toc202438163)

[7.5.4 Majetek zákazníka 11](#_Toc202438164)

[7.5.5 Uchování produktu 11](#_Toc202438165)

[7.6 Řízení monitorovacího a měřícího zařízení 11](#_Toc202438166)

[8 Měření, analýza a zlepšování 12](#_Toc202438167)

[8.1 Obecně 12](#_Toc202438168)

[8.2 Monitorování a měření 12](#_Toc202438169)

[8.3 Řízení neshodného produktu 12](#_Toc202438170)

[8.4 Analýza dat 12](#_Toc202438171)

[8.5 Zlepšování 12](#_Toc202438172)

[9 Schéma procesů společnosti 13](#_Toc202438173)

[10 Organizační schéma 14](#_Toc202438174)

[11 Politika jakosti a EMS 15](#_Toc202438175)

Soupis změn

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Změny** | | **Strana** | **Článek**  **(kapitola)** | **Vypracoval** | **Schválil** |
| **Číslo** | **Účinnost od** |  |  |
| 1 | 24.08.09 | všechny | Revize celé příručky dle nové normy ISO 9001:2008. | Kněžický | Mgr. Kristek |
| 2 | 14.09. 2010 | 11 | 7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb | M. Kněžický | Mgr. Kristek |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Obecně

Za účel této příručky se považuje prezentovat politiku kvality a vztahu k životnímu prostředí společnosti a popsat vnitřní systém řízení kvality a environmentu jako **integrovaný systém řízení společnosti**, dále jen (IMS).

## Oblast působnosti

**Systém řízení kvality** je uplatňován pro všechny procesy a pracovníci společnosti Marketa – Remone s.r.o. vyjma prodejny použitého nářadí a její pracovníků.

**Systém řízení environmentu** je uplatňován pro procesy střediska EEZ společnosti Marketa – Remone s.r.o. (středisko Správa bytů je tedy vyloučeno).

Příručka je rovněž nástrojem k udržení trvalé stability systému a jeho neustálého zlepšování v souladu s normou ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004 – není zaveden.

Příručka poskytuje obchodním partnerům a příslušným nadřízeným orgánům záruku, že společnost Marketa – Remone s.r.o. zajišťuje plnění příslušných norem IMS.

## Pojmy, definice, zkratky

JS - jednatel společnosti (ředitel)

SQ - směrnice kvality

FQ - formuláře

SE - směrnice environmentu

SD - správce dokumentace

EMS - systém environmentálního managementu (environment)

IMS - integrovaný systém řízení společnosti

PVK - představitel vedení pro kvalitu

ZE - představitel vedení pro environment

CHD – chráněná dílna

# Správa příručky IMS

a) představitel vedení pro kvalitu (PVK) je zodpovědný za udržování příručky v aktuálním stavu

b) tuto příručku schvaluje jednatel společnosti (ředitel)

c) průběh zpracování, vydání a změn obsahu je popsáno ve směrnici SQ 4.2-2 „Řízení dokumentů“.

d) změnový list slouží k zaznamenání aktuální platných změn

# Úvod

## Charakteristika společnosti

Společnost MARKETA – REMONE s.r.o. se sídlem v Chebu, Valdštejnova 14 byla založena v roce 1993.

Společnost je rozdělena do dvou částí – středisek, které se zabývají rozdílnou činností:

* **středisko Správa** se zabývá správou a údržbou bytových domů,
* **středisko EEZ** se zabývá ekologickým zpracování elektrických a elektronických zařízení (sídlo Lesní 5, Cheb), vedlejší činností je provoz prodejny s použitým nářadím.

Statutárním orgánem společnosti jsou jednatelé.

Jednatelé: Jan Kristek, Ing. Martin Kněžický a Mgr. Jan Kristek

Způsob jednání: Jednatel svým podpisem stvrdí platnost dokumentu.

## Cíle společnosti

Kvůli dosažení spokojenosti zákazníků ve všech činnostech společnosti, zavedli jsme systém řízení kvality dle normy ISO 9001.2008 a systém řízení vztahu k životnímu prostředí dle normy ISO 14001:2004 (NENÍ ZAVEDEN). Díky těmto systémům jsme schopni zvyšovat plnou účinnost všech procesů společnosti a neustále zlepšovat jeho efektivnost.

# Systém managementu kvality a environmentu

Společnost Marketa – Remone s.r.o. má:

1. identifikované procesy IMS,
2. určeny posloupnosti a vzájemné působení těchto procesů (viz kap 9),
3. určeny metody potřebné pro zajištění efektivního fungování těchto procesů,
4. zajištěnou dostupnost zdrojů a informací nezbytných pro podporu fungování těchto procesů a pro jejich monitorování,
5. stanoveno monitorování, měření a analyzování těchto procesů,
6. stanovená a uplatňovaná opatření nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů.

Společnost veškeré procesy, které identifikovala řídí v souladu s požadavky ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004.

Pokud se společnost rozhodne pro proces, který ovlivňuje shodu produktu s požadavky, využít externí zdroj, provede kontrolu zajištění těchto procesů a tato kontrola bude jednoznačně identifikována.

## Požadavky na dokumentaci

## 4.1.1Obecně

Základní dokumentace IMS obsahuje:

1. politiku IMS a cíle kvality a cíle EMS,
2. příručku IMS,
3. základní dokumentované postupy požadované normou ISO 9001 a ISO 14001,
4. další dokumenty, které společnost vydala pro řízení IMS jsou v FQ 4.2-2\_5a.

### 4.1.2 Příručka IMS

Procesy a jejich aplikace ve společnosti Marketa - Remone s.r.o. jsou popsány v Příručce IMS a v dokumentaci systému řízení kvality environmentu. Jsou řízeny v souladu s požadavky norem ČSN EN ISO 9001:2008 a ČSN EN ISO 14001:2004.

### 4.1.3 Řízení dokumentů

Dokumenty IMS jsou před předáním uživatelům přezkoumány a schvalovány pracovníky, kteří jsou stanoveni v příslušných dokumentech.

Změny dokumentů provádějí pracovníci, kteří mají příslušný dokument ve správě. Změny dokumentů přezkoumávají a schvalují pracovníci, kteří schválili původní dokument a tyto změny jsou zároveň v dokumentech zaznamenány.

Aktuální schválené dokumenty vydává správce dokumentace na INTRANETu společnosti, podepsaný výtisk dokumentu eviduje PVK.

Distribuci a evidenci aktuálních dokumentů a stahování neplatných dokumentů z příslušných míst zajišťuje správce dokumentace nebo představitel vedení pro kvalitu (PVK).

Nepodepsané vytištěné dokumenty IMS označené v zápatí „Interní dokument Marketa Remone, s.r.o. – písemný výtisk je bez podpisu schvalovatele dále neřízený a je platný pouze v okamžiku tisku DD.MM.RRRR“ používané ve společnosti nebo poskytnuté externím organizacím nepodléhají změnovému řízení a mají pouze informační charakter.

Oficiální řízená kopie dokumentu musí být podepsána správcem dokumentace a evidována PVK.

Vyřazené dokumenty archivuje po stanovenou dobu správce dokumentace nebo PVK, tyto dokumenty také stahuje (SD) z INTRANETu společnosti.

Externí dokumentace obsahuje vyhlášky, normy, zákony, technická dokumentace dodaná dodavatelem ke strojům a zařízením apod.

**Viz dokument**

SQ 4.2-2 Řízení domumentů

SQ 4.2-7 Spisový, archivní a skartační řád

### Řízení záznamů

Přehledy záznamů o IMS jsou uvedeny v SEZNAMU ZÁZNAMŮ.

Záznamy jsou po nezbytnou dobu uchovávány v jednotlivých útvarech a vedoucí těchto útvarů odpovídají za jejich správné uložení. Po uplynutí této doby, se záznamy předávají do archivu. Po uplynutí skartační lhůty jsou skartovány.

Koneční uživatelé záznamů jsou odpovědni za jejich uchování, čitelnost a snadné vyhledání.

O změnách záznamů musí být informována, bez zbytečných časových proluk uživatelská místa.

Viz dokument

SQ 4.2-3 Řízení záznamů

SQ 4.2-7 Spisový, archivní a skartační řád

# Odpovědnost managementu

## Angažovanost a aktivita managementu

Management společnosti jde příkladem v dodržování všech požadavků IMS. Tento stejný přístup vyžaduje i od všech pracovníků společnosti Marketa – Remone s.r.o..

Management zajišťuje plánování a uvolňování zdrojů (materiálových, finančních a lidských ) potřebných pro realizaci IMS.

Management stanovuje a kontroluje plnění cílů IMS, na tomto základě management společnosti ukládá a aktualizuje cíle kvality a environmentu pro vedoucí pracovníky. Sdělení informací o nutnosti plnit požadavky zákonných předpisů a vnitřních předpisů je realizováno uvnitř společnosti:

- interní komunikací s pracovníky

- přímým řízením

- vnitřním školením pracovníků

Viz dokument

SQ 5.5-1 Organizační řád

## Zaměření na zákazníka

Vedení společnosti má na starosti uvolňování potřebných zdrojů (finanční, materiálové a lidské) pro analyzování požadavků zákazníka (pod pojmem zákazník je chápáno i životní prostředí ve vztahu na EMS), rychlé a efektivní uspokojení těchto potřeb, včetně monitorování a měření spokojenosti zákazníka tak, aby jeho požadavky byly stanoveny a plněny s cílem pro maximální spokojenost zákazníka.

Environmentální aspekty

Společnost Marketa – Remone s.r.o. vytvořila a udržuje postupy k identifikaci environmentálních aspektů a jejich dopadů ve všech svých činnostech a službách, které řídí a na které má vliv. Postup pro identifikaci environmentálních aspektů je uveden ve směrniciSE 4.3.1-1 Identifikace environmentálních aspektů. Na základě těchto postupů se vytváří Registr environmentálních aspektů. Tento registr aspektů se neustále aktualizuje.

Ve společnosti bylo provedeno počáteční přezkoumání existujícího uspořádání pro řízení aspektů, které zahrnuje standardní i nestandardní činnosti a havarijní situace. K posouzení významnosti dopadů environmentálních aspektů na životní prostředí byla použita definovaná kriteria. Pomocí těchto metod pro posouzení míry významnosti identifikovaných environmentálních aspektů jsou stanoveny a zaznamenány ty environmentální aspekty, které jsou nebo mohou být významné z hlediska životního prostředí. Environmentální aspekty posouzené jako nevýznamné jsou rovněž zařazeny do registru environmentálních aspektů.

**Právní a jiné normativní požadavky**

Společnost má vytvořen a udržuje postup pro identifikaci právních a jiných normativních požadavků ve směrniciSE 4.3.2-1 Právní a jiné normativní požadavky. Aktuální přehled relevantních právních a jiných požadavků týkajících se společnosti je uveden v Registru právních a jiných požadavků. Legislativní a jiné požadavky jsou ve společnosti následně aplikovány na procesy, činnosti, produkty a služby společnosti.

Viz dokument

SE 4.3.1-1 Identifikace environmentálních aspektů

SE 4.3.2-1 Právní a jiné normativní požadavky

## Politika kvality a EMS

V politice kvality a EMS jsou obsaženy celkové záměry s důrazem na neustálé zlepšování IMS a plnění požadavků zákazníka. Politika kvality a EMS byla projednána na podnikové schůzi vedení a schválena jednatelem společnosti dne 1.11.2007 – aktuální politika je z 3.9. 2009.

Politika kvality a EMS je dle vhodnosti umístěna na vývěskách a přidělena vedoucím funkcí, které odpovídají za její sdělování podřízeným pracovníkům a jejich proškolení za účelem pochopení.

Aktuální politika kvality a EMS je uvedena v kapitole č.10 této příručky.

## Plánování

### Cíle kvality a environmentu

Vrcholové vedení stanovuje pro jednotlivé útvary/funkce **cíle kvality**. Tyto cíle kvality jsou stanovovány tak, aby byly měřitelné a ve shodě s politikou kvality a vedly ke zlepšování efektivity řízení společnosti. Za realizaci cílů kvality odpovídají funkce uvedené u konkrétních cílů kvality.

Společnost má vytvořeny a udržuje dokumentované **environmentální cíle** a cílové hodnoty. Při stanovování a přezkoumávání svých environmentálních cílů. Společnost zvažuje právní a jiné požadavky, významné environmentální aspekty, technologické možnosti, finanční, provozní a podnikatelské požadavky a stanoviska zainteresovaných stran. Cíle a cílové hodnoty jsou ve shodě s environmentální politikou.

Plnění cílů kvality a environmentu je přezkoumáváno vrcholovým vedením 1x za ½ roku a dle termínů plnění.

**Viz dokument**

SE 4.3.3-1 Cíle a cílové hodnoty EMS

### Plánování IMS

Plánování systému se provádí ve shodě se všemi ostatními požadavky na IMS.

Úroveň IMS produktů/služeb odpovídající požadavkům a očekávání zákazníka jsou uvedeny v jednotlivých metodikách případně v plánech kvality zpracovaných na podkladě požadavku zákazníka nebo rozhodnutí jednatele společnosti.

Získávání nástrojů pro řízení, procesy, vybavení a potřebných dovedností je plánováno v rámci zajišťování zdrojů.

Informace související s kvalitou a získané z dokumentace, procesů, kontroly, prověrek nebo z výsledků jiných činností jsou dokumentovány v záznamech o kvalitě a tvoří důležité podklady pro plánování a zlepšování efektivnosti IMS.

**Programy environmentálního managementu**

Společnost má vytvořeny programy na dosažení environmentálních cílů a cílových hodnot, které obsahují odpovědnosti za dosažení cílů a cílových hodnot, časový horizont, ve kterém mají být cíle splněny a prostředky k dosažení cílů. V jednotlivých programech environmentálních cílů jsou definovány následující hodnoty: cíl, výchozí stav, cílová hodnota, požadavky na zdroje, opatření, odpovědná osoba, termín, vyhodnocení.

Za tvorbu programů na dosažení environmentálních cílů je odpovědný vedoucí příslušného střediska, programy ověřuje a přezkoumává ZE a schvaluje JS. Programy environmentálních cílů (environmentálního managementu) vydává a distribuuje ZE. ZE v pravidelných intervalech (zpravidla ročně) svolává poradu, na které spolu s tvůrcem programu environmentálního managementu provádí přezkoumání těchto programů a cílů (kontrola průběhu plnění a jejich vyhodnocení). Informace o plnění programů environmentálního managementu je součástí zprávy, kterou předkládá ZE k přezkoumání vedením společnosti.

**Viz dokument**

SE 4.3.3-1 Cíle a cílové hodnoty EMS

## Odpovědnost, pravomoc a komunikace

### Odpovědnost a pravomoc

Odpovědnost za řízení společnosti a pravomoci k řízení mají jednatelé společnosti. Organizační struktura společnosti, základní oblast působnosti útvarů/funkcí, pravomoci a odpovědnosti útvarů/funkcí, které řídí, vykonávají a ověřují činnosti ovlivňující kvalitu a jejich vzájemné vztahy jsou stanoveny v  Organizačním řádu, popisech funkcí a popisech pracovních činností.

Organizační řád je přidělován vedoucím pracovníkům a jsou s ním v potřebném rozsahu seznamovány další funkce v organizaci.

### Představitel vedení

Jednatelem společnosti je jmenován představitel vedení pro kvalitu (PVK) a představitel vedení pro EMS (ZE) s dále uvedenou odpovědností a pravomocí:

1. schvalovat a zabezpečovat prověrky kvality a EMS pro zajištění, že procesy potřebné pro systém managementu kvality a EMS budou vytvořeny, uplatňovány a udržovány,
2. předkládat zprávy vrcholovému vedení, které se týkají výkonnosti systému managementu kvality a EMS a jakékoli potřeby zlepšování,
3. zajištění podpory povědomí o požadavcích zákazníka v celé společnosti,
4. rozhodovat v oblasti IMS,
5. ukládat úkoly v oblasti IMS jednotlivým odpovědným funkcím a kontrolovat a prověřovat, že byly včas a správně vyřešeny,
6. rozhodovat o ukládání nápravných opatření nebo preventivních opatření,
7. vyhodnocovat efektivnost a výkonnost jednotlivých procesů a celého IMS,
8. v záležitostech týkajících se systému managementu kvality a EMS odpovídá za styk s externími organizacemi,
9. pozastavit v případě závažných neshod příslušné procesy.

### Komunikace

Společnost má vytvořen postup pro efektivní externí a interní komunikaci mezi různými úrovněmi a funkcemi uvnitř společnosti, a pro přijímání, dokumentování a odezvu na zásadní podněty od externích zainteresovaných stran. Externí komunikace se týká především komunikace s orgány státní správy a samosprávy, komunikace s dodavateli, se zákazníky, s vlastníky, s veřejností, s finančními institucemi a komunikace v případě mimořádných událostí.

**Viz dokument**

SQ 5.5-1 Organizační řád

SE 4.4.3-1 Komunikace

## Přezkoumání systému managementu

### Obecně

Přezkoumání IMS k zajištění jeho stálé vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti provádí vrcholové vedení minimálně 1x ročně.

Přezkoumání IMS zahrnuje posouzení příležitosti ke zlepšování a potřebu změn společnosti, včetně politiky kvality a EMS a cílů jakosti a environmentu.

Výsledek přezkoumání je uveden jednatelem společnosti ve zprávě o přezkoumání vedením, kterou předává ostatním jednatelům společnosti.

### Vstup pro přezkoumání

Podkladem pro přezkoumání je Zpráva o IMS za předchozí období, kterou vrcholovému vedení předkládá představitel vedení pro kvalitu ve spolupráci s představitelem vedení pro EMS.

**Zpráva o IMS** obsahuje minimálně:

1. výsledky interních auditů a vyhodnocení shody,
2. hodnocení informací o shodě produktů a služeb,
3. hodnocení reklamací od zákazníků včetně stížností,
4. hodnocení spokojenosti zákazníka,
5. výkonnost procesů,
6. stav k nápravným opatřením a preventivních opatření, včetně vztahu na předchozí přezkoumání vedením,
7. změny IMS.
8. doporučení ke zlepšování.
9. hodnocení plnění cílů kvality a cílů a cílových hodnot environmentu,
10. hodnocení plnění programů na dosažení cílů EMS.
11. hodnocení efektivity školení pracovníků ve vztahu k IMS
12. environmentální profil (účinnost).
13. změny v registru environmentálních aspektů – změny okolností
14. návaznost na předcházející přezkoumání

### Výstup z přezkoumání

**Výstup z přezkoumání je uveden ve Zprávě z přezkoumání vedením a obsahuje rozhodnutí a opatření vztahující se:**

1. ke změně politiky kvality a EMS a ke změně cílů jakosti a cílů a cílových hodnot EMS,
2. k neustálému zlepšování efektivnosti IMS, včetně souvisejících procesů,
3. ke zlepšování produktu/služby ve vztahu k požadavkům zákazníka,
4. k potřebám zdrojů.

**Viz dokument**

FQ 5.6-1 Zpráva z přezkoumání vedením

# Management zdrojů

## Poskytování zdrojů

Potřebné požadavky na zdroje k zabezpečení cílů kvality a EMS identifikují vedoucí středisek.

Jednatelé společnosti po poradě vedení společnosti rozhodují o vyčlenění finančních, technických a lidských zdrojů k zajištění plánovaných potřeb na dosažení a splnění cílů kvality a cílů EMS.

## Lidské zdroje

### Obecně

Pro pracovníky, kteří provádějí práce ovlivňující kvalitu produktů a ovlivňují vztah společnosti k životnímu prostředí je určena nezbytná způsobilost v oblasti vzdělání,dovedností a zkušeností včetně zajištění výcviku.

### Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti

Odbornou způsobilost dle charakteru prací ovlivňujících kvalitu produktu/služby stanovuje jednatel společnosti.

Každá funkce ve společnosti má individuální popis práce, který stanovuje kvalifikační požadavky pro danou práci jako je vzdělání, výcvik, zkušenosti a dovednosti. Zaměstnanci vykonávající činnosti, které mohou mít významné environmentální dopady, jsou k tomu způsobilí na základě odpovídajícího vzdělání, výcviku nebo zkušeností.

Školení a další vzdělávání pracovníků je prováděno dle individuálních potřeb společnosti. Nový pracovníci absolvují vstupní školení.

Viz dokument

SQ 6.2-1 Řízení lidských zdrojů

## Infrastruktura

Jednotlivé procesy a činnosti jsou podporovány odpovídající infrastrukturou zahrnující pracovní prostory, vybavení technické, hardwarové a softwarové, údržbu a další podpůrné služby, v úvahu bereme i aspekty řízení infrastruktury, které mají vliv na životní prostředí a tyto aspekty řídíme.

**Viz dokument**

SQ 6.3-1 Údržba

SE 4.3.1-1 Identifikace environmentálních aspektů

## Pracovní prostředí

Vrcholové vedení zajišťuje, aby v organizaci byly dodržovány požadavky zákonů v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany a osobních ochranných prostředků a zajištěn výcvik pracovníků v těchto oblastech včetně požadavků na životní prostředí.

# Realizace produktu

## Plánování realizace produktu (služby)

Pro realizaci produktu jsou plánovány procesy potřebné pro přezkoumání požadavků na produkt (službu), nakupování, identifikaci produktů/služeb, manipulaci a skladování, ošetření majetku zákazníka, řešení zpětných vazeb od zákazníka včetně nápravných opatření. Při plánování realizace bereme v úvahu zejména:

* Uzavřené smluvní vztahy
* Kapacitní možnosti (lidské zdroje, technologie),
* Plánovaný objem dodávek,
* Plánované tržby,
* Struktura dodávek.

## Procesy týkající se zákazníka

### Určování požadavků na produkt/službu

Před samotnou realizací vždy určujeme:

a) požadavky specifikované zákazníkem,

b) požadavky, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované, nebo zamýšlené použití, je-li známo,

c) zákonné požadavky a požadavky předpisů týkající se produktu,

d) další doplňující požadavky určené organizací.

### Přezkoumání požadavků týkajících se produktu/služby

Požadavky na produkt/službu uplatněné formou poptávky nebo objednávky/smlouvy jsou před přijetím (předložením nabídky, přijetí objednávky/smlouvy) přezkoumány odbornými útvary/funkcemi z hlediska schopnosti společnosti splnit požadavky zákazníka.

O průběhu a výsledcích přezkoumávání požadavku na produkt/službu a opatřeních vyplývajících z přezkoumání jsou vedeny záznamy.

### Komunikace se zákazníkem

Základní informace o produktu/služby jsou poptávajícímu sdělovány při uplatnění poptávky.

Na realizované produkty/služby je vedena a předávána dokumentace v rozsahu legislativních požadavků.

Odpovědní pracovníci (případně na základě smlouvy) zajišťují pro zákazníky odbornou-poradenskou činnost na rozsah nabízených produktů/služeb.

Společnost má vytvořeny dokumentované postupy pro identifikovatelné významné environmentální aspekty zboží a služeb používaných v organizaci a informuje o požadavcích dodavatele a smluvní partnery.

**Viz dokument**

SE 4.3.1-1 Identifikace environmentálních aspektů

SQ 7.5-1 Správa bytů

SQ 7.5-2 Realizace zakázky EEZ

## Návrh a vývoj

Společnost se činnostmi, které by mohly mít vztah k návrhu, případně k vývoji nové služby nebo produktu nezabývá. Veškeré činnosti jsou prováděny v rozsahu platných právních předpisů, které jsou uplatňovány jako základní metodické pokyny.

## Nákup

Řízení nákupu produktů a služeb ve vztahu k IMS je relevantní pouze ve středisku Správa, ve středisku Zpracování elektroodpadu není vzhledem k povaze činnosti aplikováno.

Infrastrukturu, materiál a služby, mající přímý vliv na kvalitu a dodržení požadavků na EMS, finálního produktu/služby nakupujeme od dodavatelů vybraných dle stanovených kritérií:

**Materiál a zařízení**

* cena,
* standardní kvalita,
* platba na fakturu

**Služby**

* reference
* cena
* platba na fakturu

Za výběr dodavatelů zodpovídá technik, schvaluje ředitel.

Vybrané dodavatele udržujeme v seznamu ověřených dodavatelů, které pravidelně hodnotíme minimálně jednou ročně dle určených kritérií (spolehlivost, kvalita, dodržení dodacích termínů).

## Výroba a poskytování služeb

### Řízení výroby a poskytování služeb

Realizace dodávky požadovaných produktů/služeb zajišťuje příslušný vedoucí střediska na podkladě smluvních požadavků. Převzetím smluvního požadavku přejímá vedoucí střediska nebo pověřený pracovník odpovědnost za technicko-organizační zabezpečení procesu realizace včetně používání vhodného zařízení způsobilého pro dodržení předepsaných parametrů a splnění legislativních a EMS požadavků.

Tam, kde by mohlo dojít k odklonu od environmentální politiky a environmentálních cílů, jsou tyto činnosti (včetně údržby) prováděny v souladu s vytvořenými a udržovanými dokumentovanými postupy.

Předání a převzetí produktů/služby je potvrzeno na záznamu zákazníkem a pověřeným pracovníkem společnosti.

**Viz dokument**

SQ 7.5-1 Správa bytů

SQ 7.5-2 Realizace zakázky zpracování elektrozařízení

### Validace procesů výroby a poskytování služeb

Procesy, jejichž výsledky se nemohou plně ověřovat následnou kontrolou a zkoušením, jsou parametry těchto procesů vyloučeny a nepoužívány ve společnosti.

### Identifikace a sledovatelnost

Zpracování elektroodpadu - nakupované materiály, produkty a zejména jednotlivé odpady jsou identifikovány podle zakázek nebo jiných dokumentů při příjmu, v průběhu skladování, realizace a dodávání.

Správa bytů – základní identifikace je dle jednotlivých sdružení vlastníků jednotek, se kterými jsou uzavřeny mandátní smlouvy, dále pak dle zakázek.

### Majetek zákazníka

Společnost identifikuje, ověřuje, chrání a zabezpečuje majetek zákazníka poskytnutý či dotčený při realizaci služeb. Jestliže se jakýkoli majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo zjistí, že je nevhodný k použití, tuto skutečnost bez zbytečného prodlení oznamuje zákazníkovi a udržuje o tom záznamy. Společnost Marketa – Remone s.r.o. nevlastní žádný majetek zákazníka.

### Ochrana produktu

Společnost zachovává shodu produktu při převzetí, v průběhu interního zpracování a dodání na místo určení. Organizace má zaveden jednoznačný systém identifikace, manipulace, balení, skladování a ochrany produktu i s ohledem na ochranu životního prostředí.

Stav produktů ( zda nedošlo ke zhoršení stavu), posuzuje průběžně vedoucí střediska.

**Viz dokument**

SQ 7.5-3 Manipulace a skladování

## Řízení monitorovacího a měřícího zařízení

Společnost Marketa – Remone s.r.o. má identifikovány druhy měření, které vyžadují naše pracovní operace. Pro tato měření máme k dispozici vhodné měřicí zařízení. Vážení materiálu je zajištěno u smluvních partnerů na jejich mostových vahách.

Za ověření, že smluvní partneři používají měřidla metrologicky navázaná – kalibrovaná a s platným certifikátem odpovídá metrolog společnosti**.**

Metrologem společnosti je PVK, uživatel měřících zařízení je při zjištění závady povinen ji hlásit.

Viz dokument

FE 4.5.1\_001 Seznam měřidel

# Měření, analýza a zlepšování

## Obecně

Společnost plánuje a uplatňuje procesy monitorování, měření, analýz a zlepšování, které jsou potřebné pro:

1. prokázání shody produktu
2. zajištění shody IMS
3. pro neustálé zlepšování efektivnosti IMS

## Monitorování a měření

Monitorujeme a měříme:

* spokojenost zákazníka,
* prostřednictvím interních auditů systému managementu kvality,
* procesy,

Viz dokument

SQ 8.1-1 Monitoring a měření

SQ 8.2-1 Interní audit

## Řízení neshodného produktu

Produkty a výsledky činností, které nedosáhnou stanovených parametrů, podléhají dalšímu řízení. Neshody jsou identifikovány, zaznamenány. Záznamy o neshodných výrobcích jsou analyzovány a v případě potřeb jsou přijímána nápravná opatření nebo preventivní opatření.

Zjištěné neshody, reklamace a stížnosti jsou prošetřeny pro zjištění příčin a za účelem přijetí nápravných opatření, aby se zabránilo opakovanému výskytu problému.

Viz dokument:

SQ 8.3-1 Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření

SE 4.4.7-1 Havarijní připravenost a reakce

## Analýza dat

Analýza dat zahrnuje data získané jako výsledek monitorování a měření procesů a ostatní data z jiných zdrojů.

Analýza dat poskytuje informace týkající se:

1. spokojenosti zákazníků
2. shody s požadavky na produkt/službu
3. řízení neshod, preventivních a nápravných opatření
4. interních auditů a přezkoumání vedením
5. hodnocení dodavatelů

Výsledky analýzy dat poskytují informace pro prokázání vhodnosti a efektivnosti IMS a k vyhodnocení možnosti provádět neustálé zlepšování IMS.

## Zlepšování

Pro neustálé zlepšování efektivnosti IMS se využívá politika kvality a EMS, cíle kvality a environmentu, výsledky z auditů, analýzy dat, nápravná opatření, preventivních opatření a přezkoumání vedením.

# Schéma procesů společnosti

Měření procesů a činností -

sběr dat z celého systému,

zejména spokojenost zákazníků

a neshody

Analýza dat,

Na základě těchto analýz

neustále zlepšování!

**Zákazník/Dodavatel**

**Řídící procesy**

Strategie společnosti,

Řízení lidských zdrojů,

Řízení zařízení a vybavení,

Řízení dodavatelů,

Řízení ekonomiky a financí,

Řízení pracovního prostředí

**EEZ** - obchod, zpracování odpadu, skladování, prodej odpadu, evidence

**Správa bytů** -

obchod, komunikace se SVJ, účetní a ekonomická agenda, údržba a opravy

**EEZ** - Manipulace a skladování

**Zákazník/Dodavatel**

**Odpovědnost za procesy:**

Správa bytů: vedoucí ekonomického oddělení

EEZ: vedoucí střediska

# Organizační schéma

**VEDENÍ SPOLEČNOSTI**

**Ředitel společnosti**

**Demontážní středisko**

Vedoucí střediska

Technik

Mistr

Dělník

**Středisko**

**Správa bytů**

Technik

Správce sítě

Hlavní účetní

Vedoucí ekon. oddělení

Účetní

zástupce pro environment

**ZE**

představitel vedení kvality

**PVK**

Personalista-mzdová účetní CHD

# Politika kvality a EMS

**POLITIKA KVALITYA EMS SPOLEČNOSTI**

**MARKETA – REMONE s.r.o.**

Společnost MARKETA REMONE s.r.o. poskytuje služby v oblasti správy a údržby domů a ekologického zpracování elektrických a elektronických zařízení**.** Prioritou společnosti je vytvořit na všech svých pracovištích podmínky pro kvalitní, bezpečnou a zdraví neohrožující práci s citlivým přístupem k životnímu prostředí.

**Správa a údržba domů**

* všichni pracovníci se zavazují k slušnému a profesionálnímu chování k našim zákazníkům,
* celá společnost dodržuje zákonné a další jiné právní požadavky
* všichni pracovníci se zavazují k neustálému zlepšování systému jakosti
* garantujeme stálou kvalitu služeb s cílem postupného zvyšování úrovně kvality v oblasti technické a ekonomické správy bytů,
* prosazujeme nejnovější trendy a technologie s cílem snižovat spotřebu přírodních zdrojů a dalších nepříznivých vlivů na životní prostředí, vyplývající z bydlení,
* aktivitami v oblasti životního prostředí působíme jako vzor pro jednotlivé zákazníky – občany,

**Ekologické zpracování elektrických a elektronických zařízení (chráněná dílna)**

* propagujeme naší činnost s cílem zvyšovat podíl ekologicky zpracovávaných zařízení ve společnosti,
* striktně dodržujeme zákonné a další požadavky, regulující naší činnost, případně být o krok před nimi,
* udržujeme dobré vztahy s veřejností, informujeme otevřeně o činnosti firmy a jejích výsledcích v oblasti ekologického zpracování „elektroodpadu“,
* šetříme zdroje, předcházíme znečistění a nežádoucím událostem ve všech provozech,
* prosazujeme nejnovější technologie, umožňující vytěžení maximálního objemu materiálu a tím zlepšujeme náš environmentální profil,

V Chebu dne 3.9. 2009

Mgr. Jan Kristek

ředitel společnosti