

# Příručka

## Integrovaného systému managementu

### Euro support manufacturing czechia, s.r.o.


**Schválil:** Ing. Karel Svoboda, tajemník a prokurista

  
.....

**Platnost od:** 21. 5. 2018

**Správce dokumentu:** Oddělení HSEQ

**Zpracovatel:** Ing. Monika Svátová, specialist životního prostředí

  
.....

Určeno pouze pro vnitřní potřebu.

---

**Ověřil:** Radim Kudrna, vedoucí inženýringu

**Výtisk č.:**

**Podpis:**



**Seznam změn**

Číslo změny	Číslo strany		Předmět změny	Datum	Podpis
	vyjmuté	vložené			
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

**Upozornění:** Změnové řízení tohoto dokumentu je prováděno dle Směrnice 81.

**OBSAH:**

<b>1</b>	<b>POUŽÍVÁNÍ PŘÍRUČKY INTEGROVANÉHO SYSTÉMU MANAGEMENTU .....</b>	<b>4</b>
1.1	Všeobecně.....	4
1.2	Použití.....	4
1.3	Rozsah platnosti .....	4
1.4	Práva.....	4
<b>2</b>	<b>NORMATIVNÍ ODKAZY.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>TERMÍNY A DEFINICE .....</b>	<b>5</b>
3.1	Definice vybraných pojmů a zkratk .....	5
<b>4</b>	<b>KONTEXT ORGANIZACE.....</b>	<b>7</b>
4.1	Porozumění organizaci a jejímu kontextu .....	7
4.2	Potřeby a očekávání zainteresovaných stran .....	7
4.3	Vymezení rozsahu a hranice systému managementu ISM.....	8
4.4	Systém ISM a jeho procesy.....	9
<b>5</b>	<b>VEDENÍ (LEADERSHIP).....</b>	<b>11</b>
5.1	Vedení a závazek .....	11
5.2	Politika.....	12
5.3	Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace.....	12
<b>6</b>	<b>PLÁNOVÁNÍ .....</b>	<b>14</b>
6.1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí .....	14
6.2	Cíle ISM a plánování jejich dosažení.....	17
6.3	Plánování změn .....	17
<b>7</b>	<b>PODPORA .....</b>	<b>18</b>
7.1	Zdroje .....	18
7.2	Kompetence .....	19
7.3	Povědomí .....	20
7.4	Komunikace.....	20
7.5	Dokumentované informace .....	24
<b>8</b>	<b>PROVOZ.....</b>	<b>26</b>
8.1	Plánování a řízení provozu .....	26
8.2	Požadavky na produkty a služby .....	27
8.3	Návrh a vývoj produktů a služeb .....	28
8.4	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb .....	30
8.5	Výroba a poskytování služeb.....	31
8.6	Uvolňování produktů a služeb.....	32
8.7	Řízení neshodných výstupů .....	32
<b>9</b>	<b>HODNOCENÍ VÝKONNOSTI.....</b>	<b>34</b>
9.1	Monitorování a měření, analýza a vyhodnocování .....	34
9.2	Interní audit.....	35
9.3	Přezkoumání systému managementu .....	35
<b>10</b>	<b>ZLEPŠOVÁNÍ.....</b>	<b>38</b>
10.1	Obecně .....	38
10.2	Neshoda a nápravné opatření .....	38
10.3	Neustálé zlepšování.....	39

# 1 POUŽÍVÁNÍ PŘÍRUČKY INTEGROVANÉHO SYSTÉMU MANAGEMENTU

## 1.1 Všeobecně

Tato Příručka ISM slouží jako:

- podklad pro zaměstnance společnosti, potřeby externích auditorů, potřeby externích organizací a prezentaci integrovaného systému zákazníkům.
- doporučení v případě nejasností a rozdílných názorů.

Procesy, jež jsou třeba popsat podrobněji, jsou popsány ve zvláštních pokynech a jsou připojeny pouze jako doporučení, jedná se o metodické pokyny, environmentální a energetické postupy.

Veškeré odchylky od Příručky ISM, postupů procesů a stanovených specifikací výrobků musí být schváleny.

## 1.2 Použití

Při vypracování této příručky byly použity mezinárodní normy řady EN ISO 9001 a EN ISO 14001.

Procesy, které v současné době nejsou ve společnosti zavedeny, přestože jsou v citované normě uvedeny, se považují za neobsazené. Pozdější zavedení těchto procesů však není v podniku vyloučeno.

## 1.3 Rozsah platnosti

Příručka Integrovaného Systému Managementu je interním předpisem a je platná v organizaci Euro Support Manufacturing Czechia, s.r.o., a nahrazuje vydání 12 ze dne 18. 3. 2016.

## 1.4 Práva

Příručku ISM nebo její části kopírovat, rozmnožovat či převádět do elektronické podoby.

Příručka je k dispozici na webových stránkách společnosti [www.eurosupport.nl](http://www.eurosupport.nl).

# 2 NORMATIVNÍ ODKAZY

Normativní odkazy jsou uvedeny v jednotlivých částech této Příručky ISM a v navazujících interních dokumentech.

## 3 TERMÍNY A DEFINICE

### 3.1 Definice vybraných pojmů a zkratek

#### 3.1.1 Definice pojmů

Pojmy z oblasti systému managementu kvality jsou uvedeny v normě EN ISO 9000 a EN ISO 9001.

Pojmy z oblasti systému environmentálního managementu jsou uvedeny v normě EN ISO 14001.

**Zákazník:** obchodní manager, který zprostředkovává komunikaci mezi koncovým zákazníkem a výrobou

**Zainteresaná strana:** osoba nebo organizace, která může mít vliv na určité rozhodnutí nebo činnost nebo jimi může být sama ovlivněna.

**Riziko:** vliv nejistoty na cíle ISM.

**Dokumentované informace:** informace, u kterých se požaduje, aby byly organizací řízeny a udržovány, včetně médií, na kterých jsou uloženy. V podmínkách naší organizace tento termín zahrnuje Směrnice společnosti, Metodické pokyny, Pracovní návody, formuláře a záznamy, a v textu dále mohou být použity tyto termíny jako rovnocenné.

Pojem / Zkratka	Definice
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
Cíl	Celkový záměr, vycházející z integrované politiky, který si společnost sama stanoví a který je, pokud je to možné, kvantifikovaný.
Cílová hodnota	Podrobný požadavek na profil, který je pokud možno kvantifikovaný, platný pro společnost nebo její části, vychází ze stanovených cílů a musí být stanoven a splněn, aby těchto cílů bylo dosaženo.
Dokumentované informace	Informace, u kterých se požaduje, aby byly organizací řízeny a udržovány, včetně médií, na kterých jsou uloženy. V podmínkách naší organizace tento termín zahrnuje Směrnice společnosti, Metodické pokyny, Pracovní návody, formuláře a záznamy, a v textu dále mohou být použity tyto termíny jako rovnocenné.
Environmentální aspekt	Prvek činností nebo produktů nebo služeb organizace, který se vzájemně ovlivňuje nebo se může ovlivňovat s životním prostředím.
Environmentální dopad	Změna v životním prostředí ať nepříznivá, či příznivá, která zcela nebo částečně vyplývá z environmentálních aspektů organizace.
Environmentální profil	Měřitelné výsledky ISM vztažené na řízení environmentálních aspektů samotnou organizací, založené na Environmentální politice, cílech a cílových hodnotách.

<b>Pojem / Zkratka</b>	<b>Definice</b>
Externí dokumentace	Dokumentace související s ISM, která byla vypracována nebo vydána jinými organizacemi.
Interní dokumentace	Organizační, řídicí a technická dokumentace zpracovaná ve společnosti.
ISM	Integrovaný Systém Managementu
Kontext organizace	Podnikatelské prostředí, tj. kombinace interních a externích faktorů a podmínek, které mohou mít vliv (pozitivní či negativní) na organizaci.
Neustálé zlepšování	Proces zlepšování ISM, jímž se dosahuje zlepšení celkového profilu společnosti v souladu s integrovanou politikou společnosti.
Organizace / Společnost	Euro Support Manufacturing Czechia, s.r.o.
PO	Požární ochrana
Počítačová síť	Elektronický vnitřní informační systém
Proces	Soubor vzájemně provázaných nebo vzájemně působících činností, které využívají vstupy pro dosažení zamýšleného výsledku.
Produkt	Výstup organizace, který může být zhotoven bez jakékoli transakce probíhající mezi organizací a zákazníkem.
PZH	Prevence závažných havárií
Riziko	vliv nejistoty na cíle ISM.
Řízení dokumentace	Trvalé udržování dokumentace v aktuálním stavu v celé společnosti, včetně kompletnosti souboru a úplnosti jednotlivých dokumentů.
Správce dokumentu	Útvar (funkce) v jehož kompetenci je vydávání, evidence, distribuce, ukládání a aktualizace dokumentu.
Zainteresovaná strana	Osoba nebo organizace, která může mít vliv na rozhodnutí nebo činnost nebo jimi může být sama ovlivněna nebo se jimi cítí ovlivněna (zaměstnanec společnosti, veřejnost, nevládní organizace, finanční instituce, samospráva a státní správa apod.).
Zákaznické katalyzátory	Katalyzátory vyrobené podle technologie předané zákazníkem, nebo vyvinuté a vyrobené na základě požadavků a know-how zákazníka.
Zákazník	Obchodní manager, který zprostředkovává komunikaci mezi koncovým zákazníkem a výrobou.
Životní cyklus	Po sobě jdoucí a provázaná stadia produktového systému (nebo systému služby), od těžby nebo získávání surovin z přírodních zdrojů po konečnou likvidaci (odstraňování).
ŽP	Životní prostředí – prostředí ve kterém organizace provozuje svou činnost, zahrnující ovzduší, vodu, půdu, přírodní zdroje, rostliny, živočichy, lidi a jejich vzájemné vztahy.

## 4 KONTEXT ORGANIZACE

### 4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

K zabezpečení kvality, ochrany životního prostředí a bezpečnosti prováděných prací byla vedením společnosti přijata a zavedena koncepce trvalého zlepšování integrovaného systému řízení ISM. Tento systém v sobě zahrnuje všechny hlavní procesy, které společnost při své činnosti využívá a které mají dopad na její produkty i okolí.

Integrovaný systém řízení ISM zahrnuje především:

- Systém managementu kvality společnosti, dle EN ISO 9001
- Systém environmentálního managementu společnosti, dle EN ISO 14001

Ve všech našich činnostech je klíčovou otázkou kvalita výroby, ochrana životního prostředí za současného dodržení zásad bezpečnosti práce. Projektování, řízení a realizace nových projektů jsou prováděny pod vedením zkušených pracovníků s náležitou kvalifikací.



Interní a externí aspekty relevantní pro společnost jsou určeny v dokumentu R01 „Registr rizik a příležitostí“. Rizika a příležitosti v něm uvedeny jsou pravidelně přezkoumávány.

### 4.2 Potřeby a očekávání zainteresovaných stran

Při naší práci se trvale snažíme:

- uspokojovat potřeby všech zájmových skupin (zákazník - vlastník - vedení - zaměstnanec - společnost)
- zlepšovat vztahy se zákazníky i dodavateli udržováním lepší komunikace
- zlepšovat podporou prodeje našich produktů

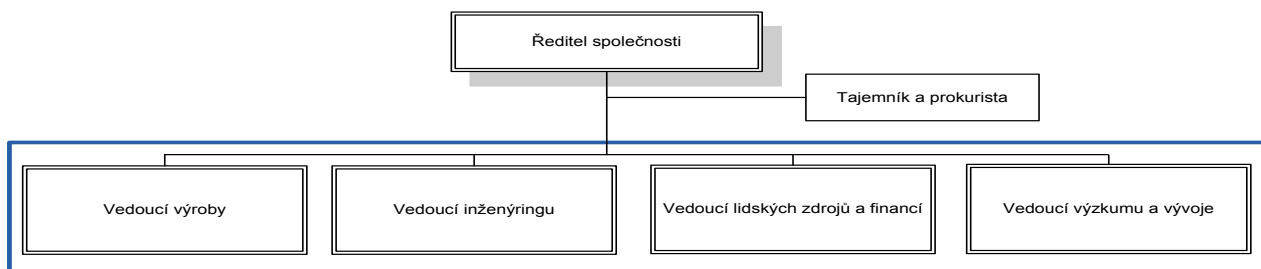
- zlepšovat interní procesy s důrazem na měřitelnost výsledků
- zvyšovat kvalitu a efektivitu práce
- snižovat negativní vliv na životní prostředí s důrazem na prevenci

V rámci řízení rizik jsou zainteresované strany identifikovány v dokumentu R01 „Registr rizik a příležitostí“ a jsou určeny jejich požadavky/předpokládané zájmy a příslušné informace o těchto zainteresovaných stranách jsou monitorovány a přezkoumávány.

### 4.3 Vymezení rozsahu a hranice systému managementu ISM

Systém integrovaného managementu je:

- vybudován v souladu s požadavky normy EN ISO 9001, EN ISO 14001
- organizačně vymezen organizačním schématem uvedeným



- vymezen pro výrobu
- vymezen procesy uvedenými v Příručce ISM 4.4.1 Identifikace procesů
- vymezen pro činnosti realizované v sídle společnosti a dále v pronajatém areálu od společnosti Unipetrol RPA s.r.o.

Mezi společníky společnosti Euro Support Manufacturing Czechia, s.r.o., patří společnost Euro Support Manufacturing B.V., s obchodním podílem 90 % a společnost Euro Support B.V. s obchodním podílem 10 %. Společnost se zabývá vývojem a výrobou heterogenních katalyzátorů pro průmyslové – katalytické procesy. Kromě tuzemských zákazníků je významná část vyráběných katalyzátorů distribuována do zahraničí, především do států EU. Samotná výroba katalyzátorů je náročná na odbornost a flexibilitu pracovníků společnosti. Společnost disponuje kvalitním a odborně zdatným týmem pracovníků s více než 60-letou zkušeností s výrobou a vývojem katalyzátorů. Odborné znalosti a praktiky spojené s výrobou a vývojem katalyzátorů jsou postupně předávány nově nastupující generaci pracovníků.

Společnost je situována v průmyslovém areálu „Chempark Záluží“ na pronajatých pozemcích.

Společnost byla založena v roce 2000. Od počátku spolupracovala s Výrobnou katalyzátorů společnosti CHEMOPETROL, a.s., na výrobě tzv. zákaznických katalyzátorů. V únoru 2003 společnost Výrobnou katalyzátorů CHEMOPETROL, a.s., odkoupila. Tímto



převzala veškerou produkci heterogenních katalyzátorů společně s výrobním zařízením a se všemi zaměstnanci výroby.

Převzatá Výrobní katalyzátorů má v této lokalitě dlouholetou historii:

- ✓ v letech 1945 až 1950 byly využity kapacity výroby pro zajištění provozu chemických výrob v Chemických závodech v Litvínově;
- ✓ od roku 1950 až do poloviny devadesátých let minulého století byla zajišťována výroba a vývoj heterogenních katalyzátorů jak pro Chemické závody v Litvínově, tak pro zákazníky v bývalém Československu;
- ✓ v polovině devadesátých let byla zahájena spolupráce výroby s holandskou obchodní firmou Euro Support Manufacturing, B.V. Tato spolupráce se soustředila zejména na vývoj a výrobu zákaznických katalyzátorů;
- ✓ odkoupení Výrobní katalyzátorů od CHEMOPETROL, a.s., počátkem roku 2003.

V současné době zajišťuje společnost v plném rozsahu výrobu heterogenních nosičů a katalyzátorů pro chemický průmysl, ale i pro další uživatele zejména ve sféře životního prostředí. Jedná se o sedm skupin typově odlišných nosičů a katalyzátorů na bázi:

- 1) oxidů mědi;
- 2) oxidu titaničitého;
- 3) oxidu hlinitého;
- 4) oxidu křemičitého;
- 5) alumosilikátů (zeolitů);
- 6) oxidů železa;
- 7) drahých kovů (Pd a Pt).

Výrobní proces se skládá z řady výrobních stupňů (příprava výchozích roztoků a suspenzí, filtrace, tepelná úprava, tvarování atd.), jejichž využití a posloupnost je závislá na konkrétně vyráběném nosiči nebo katalyzátoru. Pro přípravu surovin a skladování hotových výrobků má společnost k dispozici vlastní sklad, který je přístupný jak pro automobilovou, tak pro železniční dopravu

System integrovaného managementu je:

- procesně orientován;
- zaměřen na požadavky zákazníků;

Zásadou společnosti je vytvářet podmínky pro uplatnění, udržování a trvalé zlepšování systému integrovaného managementu, jehož prostřednictvím chce společnost přispět k plnému uspokojování potřeb a očekávání zákazníků a všech zainteresovaných stran.

## 4.4 Systém ISM a jeho procesy

### 4.4.1 Identifikace procesů

Pro zajištění požadavků systému managementu ISM podle normy ČSN EN ISO 9001, EN ISO 14001 uplatněného ve společnosti jsou identifikovány procesy, ve kterých jsou aplikovány příslušné požadavky kritériálních norem jednotlivých systémů managementu.

Procesy ISM – vnitřní struktura jednotlivých procesů a jejich detailní návaznosti do jiných procesů jsou vyjádřeny v příslušných článcích této Příručky ISM. Postupy pro monitorování a měření procesů jsou uvedeny v Příručce ISM 9.1 Monitorování a měření, analýza a vyhodnocování. Odpovědnost za proces má vlastník procesu (viz výše uvedená tabulka).

Zdroje pro procesy a jejich dostupnost je zajištěna dle postupu Příručky ISM 7.1 Zdroje.

Řešení rizik a příležitostí je zabezpečeno postupem dle Příručky ISM 6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí.

Zlepšování procesů a Příručky ISM je zajišťováno dle postupu ISM 10 Zlepšování.

Postupy pro zabezpečení požadavků pro zvláštní procesy jsou stanoveny v Příručce ISM 8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb.

Schéma posloupnosti a vzájemného působení procesů systému managementu ISM a procesů realizace produktu je vyznačeno v následujícím schématu:



#### 4.4.2 Dokumentace pro udržování a funkčnosti procesů

Pro podporu fungování procesů a jako důkazy o plnění plánovaných výsledků procesů jsou udržovány a uchovávány dokumentované informace dle postupu Příručky ISM 7.5 Dokumentované informace.

## 5 VEDENÍ (LEADERSHIP)

### 5.1 Vedení a závazek

#### 5.1.1 Obecně

Vrcholové vedení prokazuje vůdčí roli a závazek s ohledem na ISM:

- a) přijetím odpovědnosti za efektivnost ISM definováním parametrů efektivnosti a jejich cílových hodnot
- b) zajištěním, že jsou stanoveny politika ISM a cíle ISM a že jsou v souladu s kontextem a strategickým zaměřením organizace;
- c) zajištěním integrace požadavků ISM do podnikových procesů organizace;
- d) podporou používání procesního přístupu a zvažování rizik;
- e) zajištěním zdrojů potřebných pro ISM;
- f) komunikováním o důležitosti efektivního ISM a o dosažení shody s požadavky na ISM;
- g) zajištěním, aby ISM dosahoval zamýšlených výsledků jeho přezkoumáváním a stanovování potřebných opatření
- h) zapojením, směřováním a podporováním osob, aby přispívaly k efektivnosti ISM;
- i) podporou zlepšování;
- j) podporou ostatních relevantních manažerských rolí k prokázání jejich vůdčí role v oblastech, za které odpovídají

#### 5.1.2 Zaměření na zákazníka

Vrcholové vedení se zaměřuje na zákazníka a zajišťuje:

- určení, pochopení a trvalé plnění požadavků zákazníka včetně příslušných požadavků zákonů a předpisů
- určení a řešení rizik a příležitostí (viz postup Příručka ISM 6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí), které mohou ovlivnit shodu produktů a služeb a schopnost zvyšovat spokojenost zákazníka.

Vrcholové vedení se zaměřuje na neustálé zvyšování spokojenosti zákazníka a zajišťuje, aby požadavky zákazníka byly plněny s cílem zvyšování jeho spokojenosti. Pro dosažení tohoto cíle vrcholové vedení:

- Vytváří a přezkoumává Politiku ISM (viz Příručka ISM 5.2)
- Stanovuje a přezkoumává Cíle ISM (viz Příručka ISM 6.2)
- Provádí přezkoumávání systému managementu (viz Příručka ISM 9.3)
- Přijímá a zavádí opatření nezbytná k dosažení stanovených cílů (viz Příručka ISM 10.2)
- Zajišťuje dostupnost zdrojů (viz Příručka ISM 7.1)

## 5.2 Politika

### 5.2.1 Vytvoření politiky ISM

Politika ISM je strategickým dokumentem, který směřuje ke střednědobému naplňování vizí.

Vrcholové vedení společnosti zajišťuje, aby Politika ISM:

- byla vhodná pro účely a kontext organizace, vzhledem k povaze a rozsahu environmentálních aspektů, užití a spotřeby energie činností a produktů společnosti,
- poskytovala rámec pro stanovení a přezkoumání Cílů ISM
- zahrnovala závazek k plnění požadavků zákazníků a k neustálému zlepšování efektivnosti
- zahrnovala závazek k ochraně životního prostředí, snižování energetické náročnosti a prevenci znečišťování
- zahrnovala závazek k plnění závazných povinností
- zahrnovala závazek zajišťovat dostupnost informací a zdrojů nezbytných k dosahování cílů
- podporovala nákup energeticky úsporných produktů a služeb a návrhy na snižování energetické náročnosti
- byla dokumentována, sdělována a chápána v rámci organizace,
- byla srozumitelná zákazníkovi,
- byla dostupná relevantním zainteresovaným stranám,

Platnost, vhodnost a aktuálnost Politiky ISM hodnotí vedení společnosti min. 1x ročně dle postupu Příručky ISM 9.3 Přezkoumání systému managementu.

### 5.2.2 Komunikování politiky ISM

Politika ISM je dostupná pro všechny zaměstnance na nástěnkách společnosti a jsou s ní seznamováni v rámci školení zaměstnanců.

Politika ISM je umístěna na webových stránkách společnosti a je tak přístupná široké veřejnosti včetně zainteresovaných stran.

Politika ISM je chápána a komunikována v rámci celé společnosti.

## 5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

Vrcholové vedení definuje funkce, které jsou vyznačené v organizačním schématu, (viz příloha PISM). Pro jednotlivé funkce jsou přiděleny příslušné role, odpovědnosti a pravomoci včetně odpovědnosti a pravomoci pro:

- zajišťování, že ISM odpovídá požadavkům norem EN ISO 9001, EN ISO 14001
- zajišťování, že procesy poskytují zamýšlené výstupy;
- předkládání zpráv o výkonnosti ISM a o příležitostech ke zlepšování;
- zajišťování podpory zaměření na zákazníka v celé organizaci;

- zajištění, že je udržena integrita ISM při plánování a realizaci jeho změn, které jsou zaměstnancům sdělovány a je zajišťováno jejich pochopení.

## 6 PLÁNOVÁNÍ

Plánování celého systému je ve společnosti zajištěno jednotným systémem plánování, který vychází z plánování jednotlivých procesů.

Součástí plánování je i definování zdrojů nezbytných k zajištění cílů pro celý ISM.

### 6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Při plánování ISM organizace bere v úvahu externí a interní aspekty (viz Příručka ISM 4.1) a požadavky zainteresovaných stran (viz Příručka ISM 4.2), na základě nichž určuje rizika a příležitosti, které je potřeba řešit, aby se:

- prokázalo, že ISM může dosáhnout svého zamýšleného výsledku (výsledků);
- posílily žádoucí účinky
- zabránilo nežádoucím účinkům nebo jejich snížení;
- dosáhlo neustálého zlepšování.

Při tom vedení společnosti využívá vhodné nástroje pro analýzy rizik.

Vedení společnosti v rámci svého Integrovaného systému definuje příležitosti a plánuje přijetí opatření pro řešení rizik a integruje tato opatření pro rizika se střední významností, pro významná rizika a pro případ katastrofy.

Základní informace o rizicích vztahujících se k jednotlivým aspektům jsou uvedeny v dokumentu R01 „Registr rizik a příležitostí“.

Přezkoumání a aktualizaci dokumentu R01 „Registr rizik a příležitostí“ provádí vedoucí zaměstnanci min. 1 x za rok a dále průběžně vždy při:

- změně kontextu nebo rozsahu organizace,
- změně potřeb a očekávání zainteresovaných stran,
- změně jiných podmínek ISM.

Rizika a příležitosti jsou dále zohledňovány v rámci řízení systému integrovaného managementu v následujících dokumentech:

- R02 „Registr environmentálních aspektů“
- R03 „Registr právních a jiných požadavků“
- Havarijní plán společnosti
- Bezpečnostní program prevence závažné havárie

#### 6.1.1 Proces analýzy rizika

Analýza rizik s ohledem na shodu produktu a celého ISM je týmová spolupráce vedoucích zaměstnanců. Metodika analýzy rizik a příležitostí je popsána v XXXX Registru rizik a příležitostí.

### 6.1.2 Environmentální aspekty

Společnost má vytvořen a udržuje postup k identifikaci environmentálních aspektů svých činností, které řídí a na které má vliv tak, aby byly určeny aspekty, které mají (mohou mít) významný dopad na životní prostředí.

Proces identifikace environmentálních aspektů vztahujících se k jednotlivým procesům a hodnocení jejich významnosti je popsán ve směrnici S36 Environmentální aspekty. Jednotlivé environmentální aspekty a jejich dopady jsou uvedeny v dokumentu R02 „Registr environmentálních aspektů“.

Významné environmentální aspekty jsou vzaty v úvahu při stanovování cílů ISM a při zlepšování ISM. S významnými environmentálními aspekty jsou sdělovány v rámci organizace v rámci školení.

### 6.1.3 Závazné povinnosti

Společnost má vytvořen postup pro zjišťování a zajištění přístupu k právním a jiným požadavkům ISM, kterým společnost podléhá. Právní a jiné požadavky vztahující se na společnost jsou identifikovány na základě přezkoumání procesů, činností, výrobků, společnosti a průběžně zapracovávány do registru EA a do jednotlivých procesů popsaných v dokumentaci.

Závazné povinnosti a jejich změny průběžně zaznamenává do R03 „Registr právních a jiných požadavků“ odpovědný zaměstnanec za danou oblast – uveden v RPP. Zaměstnanci jednotlivých oddělení vyhodnotí legislativní dopad na společnost a zajistí zavedení právního a jiného požadavku do praxe a dále 1 x ročně provedou přezkoumání závazných povinností a zároveň hodnocení souladu do „F-S-009 – Přezkoumání závazných povinností a hodnocení souladu s právními a jinými požadavky“.

Přezkoumání závazných povinností se provádí 1 x rok a dále průběžně vždy při:

- změně závazných povinností viz kap. 4.1, novinky jsou zaneseny do registru právních požadavků,
- zařazení nového environmentálního aspektu,
- zařazení nového pracovního rizika,
- technologických změnách, které ovlivní procesy a činnosti společnosti.

RPP je přístupný všem THP zaměstnancům společnosti.

Přístup k úplným zněním právních norem je možný prostřednictvím databáze *EPIS*, která je poskytovatelem průběžně aktualizována a je zpřístupněna na počítačové síti společnosti.

#### **Zdrojem závazných povinností ISM jsou:**

- a) zákazník
- b) mateřská společnost
- c) zákony a předpisy na mezinárodní, národní a místní úrovni
- d) požadavky specifikované v povoleních nebo jiných formách oprávnění

- e) povinnosti vyplývající ze smluvních ujednání (např. vypouštění vod do kanalizace, dodávky energie)
- f) dobrovolné dohody
- g) investoři (banky, pojišťovny) a další

Registr právních a jiných požadavků je rozdělen do následujících sekcí:

- 1) **legislativa ochrany ŽP** (ochrana vod a ovzduší, nakládání s odpady, nakládání s obaly, nakládání s chemickými látkami a směsmi, prevence závažných havárií, integrovaná prevence a omezování znečišťování dále např. ochrana přírody a krajiny, ochrana půdního fondu a lesa...)
- 2) **kvalita** (obecné, metrologie, požadavky na výrobek, specifické požadavky zákazníka)
- 3) **bezpečnost a ochrana zdraví při práci** (obecné legislativní požadavky, pracovní prostředí, stroje a zařízení, pracovní úrazy, ochranné pomůcky,...)

**Zdrojem jsou:** EPIS (Ekonomicko právní informační systém), Sbírkky zákonů a vyhlášek, Metodické pokyny MŽP ČR, Věstník MŽP ČR, Státní normy, EUR-Lex, Integrované povolení, Rozhodnutí orgánů státní správy, Odborný tisk apod.

Jiné požadavky (např. smluvní ujednání) jsou zaznamenávány do tabulky „Registr smluv“, který je udržován oddělením HR. Jsou zde uvedeny smluvní ujednání pro všechny oblasti ISM.

#### 6.1.4 Plánování opatření

V závislosti na výstupu z analýzy rizika dle čl. 6.1.1 vedení společnosti plánuje a implementuje opatření pro řešení rizik do procesů ISM. Opatření přijatá pro řešení rizik a příležitostí jsou úměrná potenciálnímu dopadu na shodu produktů.

Cílem je poznaná počáteční rizika eliminovat, nebo snížit na úroveň zbytkového (akceptovatelného) rizika. Postup řízení opatření z rizik a příležitostí je stanoven v krátkodobých cílech společnosti.

Hodnocení efektivnosti přijatých opatření (např. akčních plánů) je prováděno v rámci porad vedení, hodnocení souladu a přezkoumání vedením.

Vedoucí zaměstnanci identifikují rizika a příležitosti a v rámci tohoto procesu zvažují:

- 1) kontext organizace dle Příručky ISM
- 2) potřeby a očekávání zainteresovaných stran dle Příručky ISM
- 3) rozsah ISM dle Příručky ISM



## 6.2 Cíle ISM a plánování jejich dosažení

Vrcholové vedení určilo procesy pro efektivní a účinné plnění cílů kvality a požadavků, které jsou ve shodě se strategií společnosti. Tyto procesy systematicky přezkoumává tak, aby byla zajištěna integrita systému managementu při plánování a uplatňování jeho změn.

Integrovaný systém managementu kvality, životního prostředí a bezpečnosti práce a plnění požadavků zákona o prevenci závažných havárií, je nedílnou částí plánovacího procesu společnosti, spolu s hospodářskými plány, podnikatelským plánem, včetně prostředků a zdrojů k jejich zabezpečení. Plánování se také promítá do konkrétních cílů jednotlivých útvarů, platných pro daný kalendářní rok a vytváří podmínky k jejich plnění.

Dlouhodobé cíle ISM jsou uvedeny v dokumentu „Dlouhodobé cíle společnosti“.

Krátkodobé cíle ISM jsou rozděleny do jednotlivých oblastí a podrobně rozpracovány v dokumentu „Krátkodobé cíle společnosti“ včetně plánu pro jejich dosažení.

Cíle ISM jsou konzistentní s politikou ISM, jsou měřitelné, relevantní pro shodu produktů a zvýšení spokojenosti zákazníka a jsou průběžně monitorovány a vyhodnocovány.

## 6.3 Plánování změn

Pokud dochází ke změnám ISM, jsou tyto změny prováděny plánovaným způsobem, který bere v úvahu:

- účel změn a jejich možné následky,
- integritu ISM,
- dostupnost zdrojů,
- rozdělení a/nebo přerozdělení odpovědností a pravomocí

Plánovaná změna je vždy projednávána poradou vedení a následně jsou stanoveny jednotlivé etapy změny včetně odpovědností, termínů a dílčích úkolů.

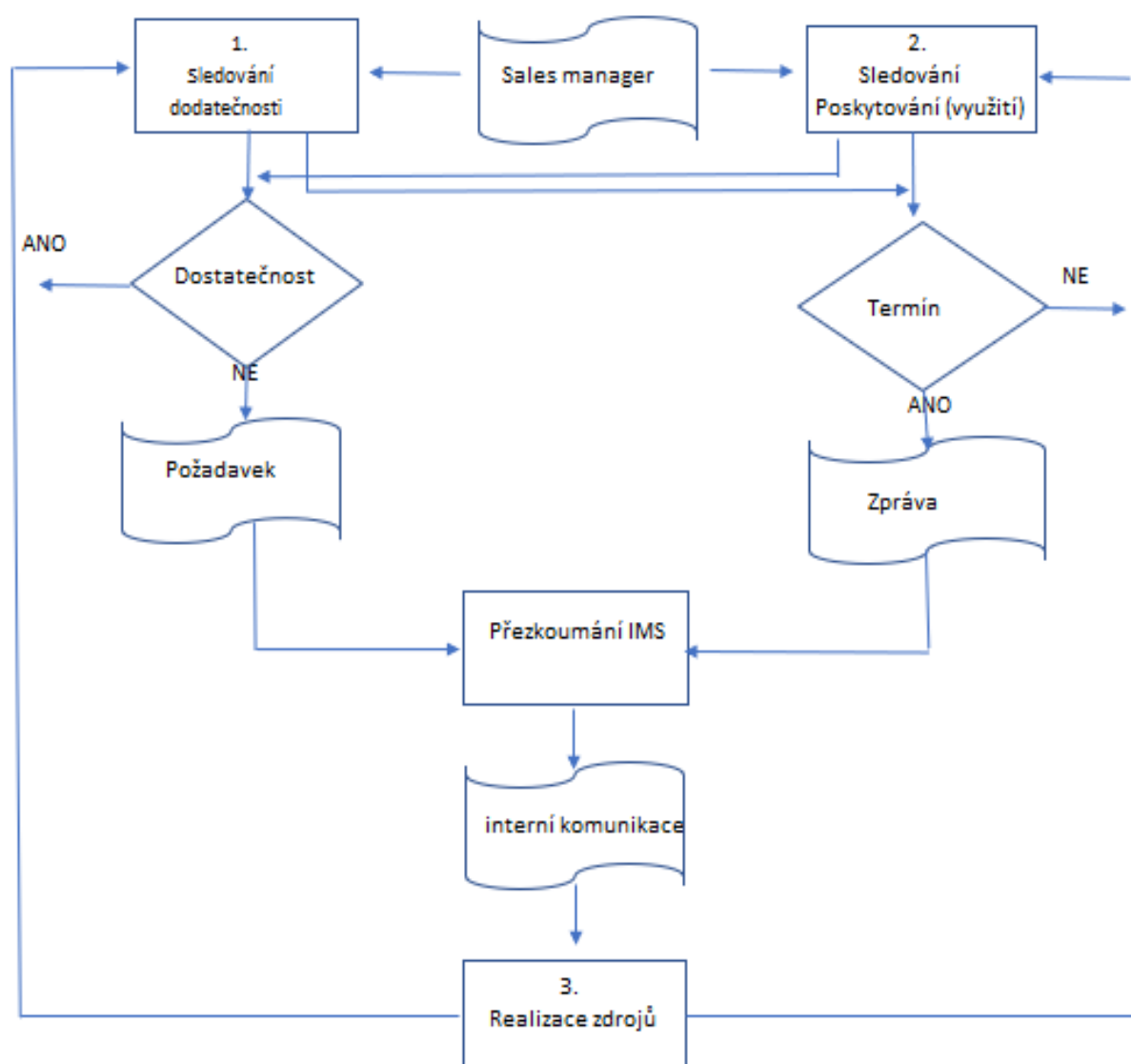
## 7 PODPORA

### 7.1 Zdroje

#### 7.1.1 Obecně

Společnost určuje a poskytuje zdroje potřebné pro vytvoření, zavedení, udržování a neustálé zlepšování ISM. Při tom bere v úvahu způsobilosti a omezení interních zdrojů a potřebu zdrojů od externích poskytovatelů.

Řízení zdrojů probíhá dle následujícího postupu:



#### 7.1.2 Lidé

Důležitým faktorem pro plnění požadavků na produkt a dosahování spokojenosti zákazníků jsou zaměstnanci společnosti. Cílem společnosti je aby měli zaměstnanci dostatečnou/vhodnou kvalifikaci a odbornou způsobilost pro naplňování stanovených požadavků na produkt, proces a byli motivováni k dosahování Cílů ISM a neustálého zlepšování.

### 7.1.3 Infrastruktura

Společnost určuje, poskytuje a udržuje infrastrukturu potřebnou pro dosažení shody parametrů produktu dle specifikovaných požadavků. Určená Infrastruktura zahrnuje:

- stroje a zařízení pro procesy
- budovy a pracovní prostory
- dopravní a manipulační techniku
- nástroje
- monitorovací a měřicí zařízení
- informační systém

### 7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

Společnost určuje a řídí pracovní prostředí potřebné pro dosažení shody s požadavky na produkty.

### 7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

#### 7.1.5.1 Obecně

Společnost určuje a poskytuje zdroje potřebné pro zajištění platných a spolehlivých výsledků monitorování a měření pro ověřování shody produktů s požadavky. Společnost zajišťuje, aby byly poskytované zdroje vhodné pro prováděné činnosti monitorování a měření a byly udržovány s cílem zajistit jejich trvalou vhodnost pro daný účel. Rámcový postup zajišťování zdrojů je uveden v tabulce v Příručce ISM 7.1.1. O přiměřenosti zdrojů jsou uchovávány dokumentované informace (záznamy) dle Příručky ISM 7.5 Dokumentované informace.

#### 7.1.5.2 Návaznost měření

Návaznost měření je ve společnosti zajišťována pro všechna měřidla dle národní legislativy a/nebo dle požadavků zákazníka. Měřidla jsou ve stanovených intervalech nebo před použitím kalibrována nebo ověřována. Měřidla jsou označena tak, aby bylo možné určit jejich stav. Konkrétní postup řízení měřidel je stanoven ve směrnici S 75 Metrologie.

### 7.1.6 Znalosti organizace

Společnost určuje znalosti potřebné pro fungování definovaných procesů a pro dosahování shody produktů. Znalosti jsou udržovány v potřebném rozsahu. Požadavky na znalosti z různých relevantních zdrojů (např. požadavky zákazníka) jsou definovány v popisu pracovní pozice a na zaměstnance přenášeny školením a/nebo jsou zapracovány do kompetencí při jejich stanovování a/nebo změnách (viz Příručce ISM 7.2).

## 7.2 Kompetence

Společnost stanovuje potřebné kompetence pro osoby, jejichž práci řídí a má vliv na výkonnost a efektivnost ISM, zajišťuje, aby byly tyto osoby kompetentní, případně přijímá opatření pro získání potřebných kompetencí a hodnotí efektivnost realizovaných opatření. O důkazech o kompetenci jsou uchovávány záznamy dle Příručky ISM 7.5 Dokumentované informace. Postup řízení kompetencí je stanoven ve směrnici S 06 Řízení lidských zdrojů

## 7.3 Povědomí

Společnost zajišťuje, aby osoby, jejichž práce je řízena společností si byly vědomy Politiky ISM, Cílů ISM, svého přínosu k efektivnosti ISM včetně přínosů zlepšené výkonnosti a důsledků neplnění požadavků ISM. Detailní postup je stanoven ve směrnici S 06 Řízení lidských zdrojů.

### 7.3.1 Motivace a zmocňování zaměstnanců

Zaměstnanci jsou motivováni k dosahování Cílů ISM, k neustálému zlepšování a k vytváření prostředí podporujícího inovace. Je podporováno povědomí o kvalitě a technologii v celé organizaci.

## 7.4 Komunikace

### 7.4.1 Obecně

Komunikace slouží k bezproblémovému chodu procesů Integrovaného Systému Managementu a ke zvyšování jeho efektivnosti. Vedení definovalo a uplatňuje efektivní a účinný proces vnitřní komunikace mezi různými úrovněmi a funkcemi. Veškerá komunikace vně i uvnitř společnosti se řídí zásadou otevřenosti, přímosti a odpovídající formy. Každý z účastníků přistupuje ke všem formám komunikace věcně připraven. Komunikace je vedena v duchu konstruktivního řešení problému, věcné informovanosti a zdržuje se přechodu do osobní roviny.

### 7.4.2 Interní komunikace

Komunikování zahrnuje stanovení postupů pro vnější a vnitřní sdělování zpráv o ISM za účelem:

- zlepšovat ISM
- demonstrovat cíle naplnění požadavků zákazníka a dalších zainteresovaných stran
- demonstrovat záměr chránit životní prostředí, bezpečnost a zdraví zaměstnanců
- komunikovat témata týkající se požadavků zainteresovaných stran, environmentálních aspektů a dopadů, environmentální výkonnosti, rizik BOZP
- vyšší důvěry, motivování a zvyšování povědomí zaměstnanců
- důvěry orgánů státní správy a dalších zainteresovaných stran
- konkurenční výhody

Ve společnosti je stanoven systém porad. Hlavním účelem je informovanost mezi jednotlivými odděleními společnosti. Vždy je stanovena rámcová agenda a četnost porady. Každou poradou řídí stanovená funkce dle organizačního schématu.

Akce	Termín	Vedoucí	Účast
Report ukazatelů a výsledků	1x/měsíc	Vedoucí inženýringu	Management
Operativní schůzka s určením priorit pro daný den	denně	Prokurista	Management
Prezentace strategie a vizí firmy	1x/3 měsíce	Prokurista	Management Majitel
Výsledky za předešlý rok	1x/rok	Prokurista	Management Majitel
Report, informace o projektech, rozpracovanost, dokončení	1x/týden	Vedoucí výzkumu a vývoje	Výzkum a vývoj
Operativní schůzka s určením priorit pro daný den	denně	Vedoucí výzkumu a vývoje	Procesní technici
Operativní schůzka s určením priorit pro daný den	denně	Vedoucí výroby	Vedoucí výroby Směnový mistr
Operativní schůzka s určením priorit pro daný den	denně	Vedoucí výroby	Vedoucí výroby Vedoucí údržby Mistr údržby
Informace o plánu výroby a nových projektech	1x/měsíc	Vedoucí výroby	Vedoucí výroby Směnový mistr
Modifikace a technologické změny	1x/týden	Vedoucí inženýringu	Výroba Inženýring Technologie
Informativní schůzka	1x/měsíc	Vedoucí inženýringu	Vedoucí inženýringu Vedoucí údržby Technici

Postup zaznamenání a zpracování interního podnětu a stanovení odpovědnosti:

Činnosti				
	Podání interního podnětu	Příjem interního podnětu	Vyhodnocení	Odezva
Zaměstnanec	P	-	-	I
ZIS	P	P	S	I
	P	P	S	I
	P	S	S	I
Nadřízený	-	P	P	P
Externí konzultant	P	-	S	I
PM	-	-	I	I

P = provádí    S = spolupracuje    I = je informován

Základní způsoby, formy a prostředky komunikace a druhy přenášených informací jsou uvedeny v tabulce Principy komunikace.

### Principy komunikace

	Interní komunikace	Externí komunikace
Přijímání podnětu	Elektronickou poštou Písemně Telefonicky	Písemně Elektronickou poštou Telefonicky
Dokumentování podnětu	Písemně	Písemně
Druh podnětu	Dotaz Stížnost Žádost Připomínka	Dotaz Stížnost Žádost Korespondence
Odezva na podnět	Písemně, elektronicky	Písemně, elektronicky
Metoda sdělování	Zápisy z porad Přezkoumání vedením společnosti Zprávy z auditů Intranet Nástěnky Setkání zaměstnanců	Pravidelná korespondence* Média Placená inzerce Internet Nástěnky Veletřhy Konference Exkurze

**Komunikační nástroje ve společnosti:**

V rámci globální komunikace mezi jednotlivými složkami společnosti jsou využívány SW podporované komunikační platformy:

Profylax: je integrovaný informační systém využívaný v rámci údržby a kvality

Seznamování s dokumentací: využíváno pro řízenou dokumentaci firmy

Pravidelná korespondence v rámci ISM:

- Hlášení v rámci ISPOP
- ČSÚ – statistické výkazy
- Hlášení EKOKOM – čtvrtletní výkaz
- Hlášení pracovních úrazů

**7.4.3 Externí komunikace**

Společnost přijímá a reaguje na zásadní podněty od externích zainteresovaných stran. Společnost má vybudovaný systém přijímání, dokumentování a odezvy na stížnosti, oznámení a podněty od zákazníků a zainteresovaných stran týkajících se kvality, životního prostředí a bezpečnosti práce. Společnost klade důraz na informování zainteresovaných stran zejména v záležitostech týkajících se významných aspektů kvality, environmentálních a bezpečnostních aspektů a havarijní připravenosti.

Politika ISM je externím společností, jejichž práce jsou řízeny společností a dalším zainteresovaným stranám zpřístupněna na webových stránkách společnosti.

Rozsah ISM je sdělován zainteresovaným stranám na vyžádání.

**Externí komunikace v rámci ISM je realizována se:**

- Zákazníky
- Dodavateli
- Orgány státní správy: MŽP, Krajský úřad Ústeckého kraje, ČIŽP OI Ústí nad Labem, Magistrát města Litvínov-OŽP, ČSÚ, Finanční úřad, Krajská hygienická stanice Most, Hasičský záchranný sbor Ústeckého kraje, územní odbor Litvínov, Úřad práce Litvínov, Most, Inspektorát práce, OSSZ Most,
- Veřejností

**Konzultace a spoluúčast**

Z hlediska spoluúčasti a konzultací je kladen důraz na vzájemné vyměňování informací o úrovni zajištění ISM mezi všemi zaměstnanci se snahou je maximálně zapojit do procesu budování a zlepšování integrovaného systému managementu, jakož i vedení záznamů z konzultací v této oblasti.

## 7.5 Dokumentované informace

### 7.5.1 Obecně

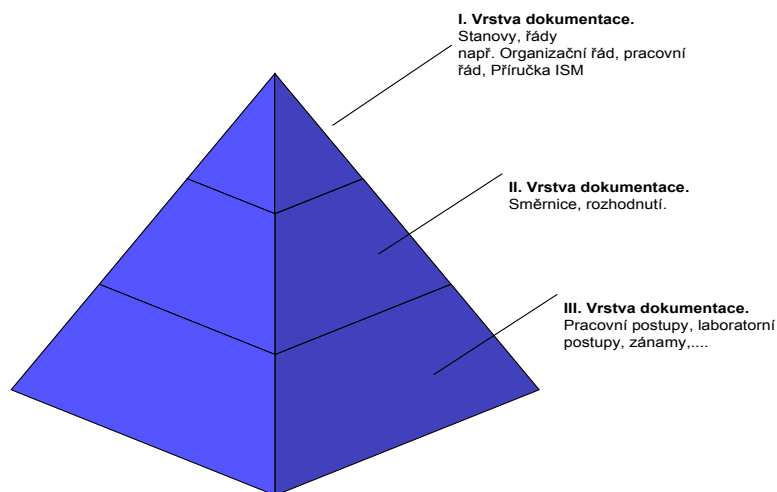
ISM obsahuje:

- dokumentované informace požadované EN ISO 9001 a EN ISO 14001.
- dokumentované informace určené společností jako nezbytné pro efektivnost ISM

Pro všechny uvedené procesy jsou vytvořeny dokumentované informace ve formě:

Struktura a hierarchie dokumentace ISM Společnosti popsána touto **Příručkou ISM** je následující:

### INTERNÍ DOKUMENTACE INTEGROVANÉHO SYSTÉMU MANAGEMENTU



**Příručka ISM** je dokumentem, ve kterém je souhrnně popsán systém managementu ISM uplatněný ve společnosti podle normy EN ISO 9001 a EN ISO 14001.

Struktura Příručky ISM odpovídá struktuře normy EN ISO 9001, EN ISO 14001.

Za zpracování jednotlivých částí, respektive jednotlivých kapitol, vyjadřujících popis procesů odpovídají vlastníci procesů.

Za Příručku ISM jako celek a její vydávání, vnitřní, formální a textovou jednotnost, distribuci, aktualizaci, revidování, schvalování a uvolnění odpovídá specialista ŽP.

Příručku ISM jako celek schvaluje svým podpisem prokurista společnosti, který zároveň uvolňuje příručku na titulní straně svým podpisem.

Příručka ISM je v pravidelných intervalech, minimálně 1x za rok přezkoumávána a v případě potřeby aktualizována a nově vydávána.



Pokud je provedena **změna** proti předchozímu znění Příručky ISM je vydána nová revize s uvedením nového čísla revize a souhrnného přehledu v PISM – Obsah a stav změn.

**Revize** Příručky ISM je schvalována stejným postupem jako při prvotním zpracování a schvalování.

S Příručkou ISM jsou **seznamováni** vedoucí zaměstnanci a v přiměřené formě i ostatní pracovníci společnosti svými vedoucími.

#### **7.5.1.1 Dokumentace ISM**

ISM je dokumentován a zahrnuje Příručku ISM a další dokumentované informace (viz PISM 7.5.1). Příručka ISM obsahuje:

- a) oblast použití ISM (viz PISM 4.3)
- b) dokumentované procesy vytvořené pro ISM
- c) procesy společnosti, jejich sled a vzájemné vazby (viz PISM 4.4.1)

#### **7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací**

Při tvorbě a aktualizaci dokumentovaných informací je zajištěna vhodná identifikace a popis, vhodný formát a médium a postupy přezkoumání a schvalování z hlediska vhodnosti a přiměřenosti. Konkrétní postupy řízení dokumentovaných informací jsou stanoveny ve směrnici S 81 Dokumentace a záznamy.

#### **7.5.3 Řízení dokumentovaných informací**

##### **7.5.3.1 Dostupnost a ochrana dokumentovaných informací**

Společnost zajišťuje dostupnost a vhodnost dokumentovaných informací v místě a době potřeby a ochranu (proti ztrátě důvěrnosti/integrity, nevhodnému použití) dle postupů stanovených ve směrnici S 81 Dokumentace a záznamy.

##### **7.5.3.2 Požadavky na dokumentované informace**

Společnost řeší u dokumentovaných informací podle potřeby distribuci, přístup, vyhledávání a použití, jejich ukládání a ochranu (včetně ochrany čitelnosti), řízení změn, uchovávání a likvidaci. Dokumentované informace externího původu jsou evidovány a řízeny prostřednictvím elektronické databáze (spravuje HR oddělení).

##### **7.5.3.3 Uchovávání záznamů**

Společnost považuje záznamy za důležitou součást systému managementu, a proto definuje a zavádí opatření a kroky k zabezpečení uchování záznamů. (pracovní postupy, pracovní instrukce, manuály k obsluze strojů, THN, aj. dokumenty uvedené ve třetí vrstvě dokumentace)

## 8 PROVOZ

### 8.1 Plánování a řízení provozu

Společnost plánuje, zavádí a řídí procesy (viz Příručka ISM 4.4) potřebné k plnění požadavků na poskytování produktů a služeb a realizuje opatření stanovená v Příručce ISM 6 tím, že:

- a) určuje požadavky na produkty a služby;
- b) stanovuje kritéria pro procesy a přejímání produktů a služeb;
- c) určuje zdroje potřebné pro dosažení shody s požadavky na produkty a služby;
- d) uskutečňuje řízení procesů podle těchto kritérií;
- e) určuje, udržuje a uchovává dokumentované informace v rozsahu potřebném pro zajištění důvěry, že procesy byly provedeny podle plánu a prokázání shody s požadavky na produkty a služby.

Při plánování realizace produktu jsou zohledněny:

- a) požadavky zákazníka na produkt a technické specifikace;
- b) požadavky na logistiku;
- c) proveditelnost výroby;
- d) plánování projektu (viz PISM 8.3.2);
- e) přejímací kritéria.

Výstupy z tohoto plánování jsou dokumentovány dle Příručky ISM 7.5.

Organizace řídí plánované změny a přezkoumává následky nezamýšlených změn a podle potřeby přijímá opatření pro zmírňování všech nepříznivých účinků.

Společnost řídí všechny externě zajišťované procesy (viz PISM 8.4).

Procesy související s významnými environmentálními aspekty jsou naplánovány tak, aby zajišťovaly plnění za určitých podmínek.

Jsou vytvořeny dokumentované postupy řízení provozu, s cílem:

- dokumentovat postupy pro řízení procesů s dopadem na životní prostředí a ustanovit provozní kritéria v těchto procesech,
- sdělovat externím poskytovatelům včetně smluvních partnerů relevantní environmentální požadavky,
- provozování a údržby zařízení, procesů, systémů a vybavení v souladu s provozními kritérii.

V návaznosti na významné environmentální aspekty a dopady plánuje a řídí společnost řízení provozu dle níže uvedených environmentálních postupů:

Postupy k identifikaci vzniku havarijního ohrožení a havarijních situací a pro reakce na ně jsou popsány v Havarijním plánu společnosti.

Řízení nakládání s chemickými látkami a směsmi jsou uvedeny ve směrnici S37 Chemické látky a směsi

Řízení nakládání s obaly, odpady a zásady ochrany ovzduší jsou popsány v dokumentu S30 Životní prostředí

Prevence závažných havárií je popsána v Bezpečnostním programu společnosti.

## **8.2 Požadavky na produkty a služby**

### **8.2.1 Komunikace se zákazníky**

Komunikace se zákazníky zahrnuje:

- a) poskytování informací týkajících se produktů a služeb;
- b) zpracování poptávek, smluv nebo objednávek, včetně jejich změn;
- c) získávání zpětné vazby od zákazníků týkající se produktů a služeb, včetně stížností zákazníků;
- d) zacházení s majetkem zákazníka nebo řízení majetku zákazníka;
- e) stanovení specifických požadavků na nouzová opatření, jsou-li relevantní.

Písemná nebo ústní komunikace probíhá v jazyce dohodnutém se zákazníkem. Společnost zajišťuje sdělování nezbytných informací, včetně dat ve znakové sadě a počítačovém formátu specifikovaném zákazníkem (např. elektronická výměna dat).

### **8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby**

Společnost určuje:

- požadavky specifikované zákazníkem, včetně požadavků na činnosti při dodání a po dodání;
- požadavky, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití, je-li známo;
- zákonné požadavky a požadavky předpisů týkající se produktu;
- další doplňující požadavky.

### **8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby**

Požadavky na produkty jsou přezkoumávány z hlediska:

- požadavků specifikovaných zákazníkem, týkajících se činností před a po dodání
- požadavků, které zákazník neuvedl, ale jsou nezbytné pro zákazníkem specifikované použití
- požadavků, které jsme si stanovili v rámci organizace
- požadavků zákonů a předpisů pro produkty a služby

- nových požadavků v objednávkách nebo smlouvách, které se liší od původních (tyto rozdíly musí být vyřešeny)

Pokud zákazník neposkytne žádné dokumentované vyjádření týkající se jeho požadavků, společnost potvrzuje požadavky zákazníka před jejich přijetím.

#### **8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby**

V případě změn požadavků v rámci projektu je řešeno dle Směrnice S 91 Výzkum a vývoj.

### **8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb**

#### **8.3.1 Obecně**

Společnost má stanovený postup pro plánování realizace produktu a procesu a jeho schvalování ve společnosti ve shodě s požadavky norem EN ISO 9001, a požadavky společnosti jsou řešeny dle Směrnice S91 Výzkum a vývoj.

#### **8.3.2 Plánování návrhu a vývoje**

Proces výzkumu a vývoje je rozdělen do následujících částí, dle fáze jeho řešení:

- fáze přijetí a registrace projektu,
- fáze realizace,
- fáze vyhodnocení.

Dále se dělí dle fáze jeho realizace:

- fáze laboratorní
- fáze poloprovozní
- fáze výrobní

#### **8.3.3 Vstupy pro návrh a vývoj**

Úsek výroby ve spolupráci s úsekem výzkumu a vývoje stanovuje vstupy týkající se požadavků na produkt. Záznamy o vstupech jsou jimi udržovány. Vstupy zahrnují:

- potřeby a očekávání zákazníků a trhu;
- potřeby a očekávání jiných zainteresovaných stran;
- zpětná vazba od zákazníků;
- zákonné požadavky a předpisy;
- technické národní a mezinárodní normy;
- politiky a cíle společnosti;
- informace o existujících technologiích a produktech;
- požadavky na provozování, skladování, manipulaci a dodávání;
- požadavky na parametry kvality, bezpečnostní a ekologické parametry;
- požadavky na likvidaci produktu.
- Průvodní list projektu pro převod do výrobního měřítka

### 8.3.4 Způsoby řízení návrhu a vývoje

Organizace při procesu návrhu a vývoje používá způsoby řízení, které zajistí, že jsou

- a) stanoveny výsledky, kterých má být dosaženo;
- b) prováděna přezkoumání s cílem vyhodnotit schopnost výsledků návrhu a vývoje plnit požadavky;
- c) prováděna ověřování s cílem zajistit, že výstupy návrhu a vývoje splňují vstupní požadavky;
- d) prováděny validace s cílem zajistit, že výsledné produkty a služby splňují požadavky na specifikovanou aplikaci nebo zamýšlené použití;
- e) přijata všechna nezbytná opatření v případě problémů zjištěných v průběhu přezkoumání nebo činností ověřování a validace;
- f) uchovávány dokumentované informace o těchto činnostech.

Vlastník projektu definuje projekt do formuláře F-VV-001 „Projekt input“ a dále informuje jednatele společnosti a oddělení HSEQ za účelem vyhodnocení námětu projektu z hlediska ekonomického, ekologického a bezpečnostního.

Vedoucí úseku výzkumu a vývoje ve spolupráci s vlastníkem projektu definuje řešitelský tým ve složení:

- Projektový manažer – řídí projekt v celém jeho rozsahu
- Vědecký pracovník – řídí laboratorní a poloprovozní zkoušky
- Procesní technik – realizuje provozní zkoušky

Po schválení zadání projektu a řešitelského týmu zadá vedoucí UVV projekt do systému LIMS.

### 8.3.5 Výstupy z návrhu a vývoje

Výstupy z jednotlivých etap návrhu a vývoje jsou ověřovány ve vztahu ke vstupům pro návrh a vývoj. V rámci společnosti jsou určeny ty operace a činnosti, které souvisejí s významnými aspekty kvality, environmentu a bezpečnosti práce.

Výstupy z návrhu a vývoje zahrnují:

- údaje prokazující porovnání vstupů a výstupů;
- specifikace surovin, pomocných látek a chemikálií;
- specifikace produktu;
- specifikace technologického procesu;
- specifikace požadavků na kontrolu;
- specifikace požadavků na výcvik;
- záznamy (protokoly) o provedených zkouškách (testech).

Výstupy projektu jsou zpracovány formou zprávy do formuláře F-VV-002 „Project output report“. Zpráva má za účel shrnutí zkoušek a jejich výsledků a definovat postup pro budoucí výrobu.

### 8.3.6 Změny návrhu a vývoje

Vlastník projektu je informován o výsledcích návrhu a vývoje projektovým manažerem nebo vědeckým pracovníkem prostřednictvím průběžných zpráv nebo pomocí emailové komunikace. Na základě těchto výsledků jsou identifikovány změny návrhu a vývoje. Tyto změny jsou řízeny a zadávány vlastníkem projektu pomocí emailové komunikace, kde jsou uvedeny nové cíle projektu s ohledem na nepříznivé dopady na shodu s požadavky. O změnách návrhu a vývoje jsou uchovávané dokumentované informace.

## 8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

### 8.4.1. Obecně

Společnost realizuje nákupy na základě žadanek nákupu. Pro jednotlivé oblasti nakupování jsou stanovena kritéria pro nákup, která zohledňují specifické požadavky. Postup pro nakupování je stanoven v PI023 „Nákup“.

### 8.4.2. Typ a rozsah řízení

Organizace řídí proces pro identifikaci externě zajišťovaných procesů a pro volbu typů a rozsahu způsobů řízení sloužících pro ověřování shody externě poskytovaných produktu, procesů a služeb s interními (organizace) a externími (zákazník) požadavky.

Společnost provádí 1\*/rok hodnocení dodavatelů. Tento proces zahrnuje jednotlivá kritéria, která jsou hodnocena. Záznamy o výsledcích hodnocení jsou udržovány u referentů obchodu v šanonu, včetně dílčích hodnocení.

Postup je stanoven v PI024 „Hodnocení dodavatele“.

### 8.4.3. Informace pro externí poskytovatele

Společnost zajišťuje přiměřenost požadavků dříve, než je sdělí externímu poskytovateli.

Organizace sděluje externím poskytovatelům své požadavky týkající se

- a) procesů, produktů a služeb, které se mají poskytnout;
- b) schválení (produktů a služeb; metod, procesů nebo zařízení; uvolnění produktů a služeb)
- c) kompetencí, včetně požadované kvalifikace osob;
- d) vzájemných vazeb externích poskytovatelů s organizací;
- e) řízení a monitorování výkonnosti externích poskytovatelů, které bude provádět organizace;
- f) činností ověřování nebo validace, které organizace nebo její zákazník hodlá provádět u externích poskytovatelů.

## **8.5 Výroba a poskytování služeb**

### **8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb**

Společnost plánuje a realizuje výrobu za řízených podmínek. Řízené podmínky podle vhodnosti zahrnují:

- dostupnost informací, které popisují znaky produktu;
- dostupnost výrobní dokumentace;
- použití vhodného zařízení;
- dostupnost a použití monitorovacího a měřicího zařízení;
- uplatňování monitorování a měření;
- uplatňování činností při uvolňování, dodávání a po dodání.

### **8.5.2 Identifikace a sledovatelnost**

Ve společnosti je zaveden systém identifikace surovin, pomocných látek, meziproductů a výrobků.

Místa pro odběr kontrolních vzorků ve výrobě (na výrobních linkách) jsou popsána v registru R09 „Zařízení, odběrová místa“.

### **8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů**

Společnost pečuje o majetek zákazníka, který byl dodán v souvislosti s realizací výrobku. Příslušný úsek, který majetek používá, zajišťuje jeho identifikaci, ověřování, ochranu a zabezpečení. Jestliže dojde ke ztrátě, poškození nebo zjištění jeho nevhodnosti k následnému použití, je toto oznámeno zákazníkovi.

### **8.5.4 Ochrana**

Ochrana produktu je zajištěna vhodnými postupy a podmínkami pro manipulaci a skladování v celém toku od příjmu materiálu do společnosti až po expedici/dodání zákazníkovi.

Vhodné způsoby ochrany produktu jsou stanoveny v P-1703 „Provozní předpis pro sklad, stavba 4532 a 4502“.

### **8.5.5 Činnosti po dodání**

V případě potřeby společnost plní požadavky na činnosti související s produkty a službami po dodání. Při určování rozsahu požadovaných činností po dodání se zvažují:

- Rizika související s produkty a službami,
- Charakter, použití a určenou životnost produktů a služeb,
- Zpětnou vazbu zákazníka,
- Požadavky zákonů a předpisů.

V rámci této činnosti jsou také poskytovány informace o nakládání s výrobkem či obalem po konci jeho životnosti formou Bezpečnostního listu výrobku.

## 8.5.6 Řízení změn

Společnost přezkoumává a řídí změny při výrobě a poskytování služeb v rozsahu nezbytném pro zajištění trvalé shody s požadavky a uchovává dokumentované informace popisující výsledky přezkoumání změn, osobu (osoby) schvalující změnu a všechna nezbytná opatření vyplývající z přezkoumání.

## 8.6 Uvolňování produktů a služeb

Společnost monitoruje a měří znaky produktu, aby si ověřila, zda byly požadavky na produkt splněny. To se provádí v příslušných etapách procesu realizace produktu v souladu s plánovanými činnostmi.

Společnost udržuje důkazy o shodě s přijímacími kritérii. V záznamech je uvedena osoba schvalující uvolnění produktu.

Uvolnění produktu a dodání služby nepokračuje, dokud nejsou uspokojivě dokončeny plánované činnosti s výjimkou, že to příslušná osoba, popřípadě zákazník schválil jinak.

Proces uvolňování produktů a služeb je blíže popsán ve směrnici S91 Výzkum a vývoj.

## 8.7 Řízení neshodných výstupů

### 8.7.1 Řízení neshod

Společnost má vytvořen a udržován postup pro definování odpovědnosti a pravomocí pro řešení a zkoumání neshod (směrnice S94), pro akce vedoucí ke zmírnění škod a pro zahájení a dokončení nápravných a preventivních opatření včetně ověření efektivit takto přijatých opatření.

Při hodnocení konkrétní neshody je vždy zohledněn její druh a rozsahu problémů a hrozícímu dopadu, které může způsobit.

Všechna nápravná či preventivní opatření, která jsou podniknuta pro odstranění příčin skutečných a potenciálních neshod musí odpovídat rozsahu problémů a být souměřitelná s hrozícím dopadem.

### 8.7.2 Řízení neshodného produktu

Produkt, který není ve shodě s požadavky, je identifikován a řízen, aby se zabránilo jeho nezamýšlenému použití nebo dodání.

Kterýkoli pracovník, který zjistil nebo způsobil v průběhu realizace zakázky neshodu při vlastní práci, nebo pracovník, u něhož byla kontrolou objevena neshoda, je povinen neprodleně neshodu na dotčeném procesu/zakázce napravit, a to v souladu s pokynem přímého nadřízeného.

Odpovědnost za řešení zákaznické reklamace je v odpovědnosti příslušného Sales manažera. Prokurista společnosti určí osoby odpovědné za přípravu podkladů k reklamaci a předá originální podklady obchodnímu oddělení s kopií záznamů oddělení HSEQ. Až do stanovení způsobu řešení neshody zajistí vedoucí úseku výroby oddělené uložení neshodného materiálu a jeho řádné označení, aby nemohlo dojít k jeho použití ve výrobním procesu nebo dalšímu znehodnocení.



Zjistí-li se neshodný produkt až po dodání nebo po zahájení jeho používání, provede společnost opatření odpovídající důsledkům neshody nebo potenciálním důsledkům neshody.

## 9 HODNOCENÍ VÝKONNOSTI

### 9.1 Monitorování a měření, analýza a vyhodnocování

#### 9.1.1 Obecně

Společnost určuje:

- a) co je třeba monitorovat a měřit;
- b) metody pro monitorování, měření, analýzu a vyhodnocování, které jsou potřebné pro zajištění platných výsledků;
- c) kdy se musí provádět monitorování a měření;
- d) kdy se musí výsledky z monitorování a měření analyzovat a vyhodnocovat.

Společnost hodnotí výkonnost a efektivnost systému managementu kvality a uchovává vhodné dokumentované informace jako důkazy o výsledcích.

Postupy a odpovědnosti v oblasti monitorování, měření a vyhodnocování klíčových znaků provozu a činností společnosti, které mohou mít významný dopad na životní prostředí, jsou uvedeny v PISM v kap. 6.1.1.3 Závazné povinnosti.

**Environmentální výkonnost** je hodnocena v R02 „Registr environmentálních aspektů“.

Dále Monitorování, měření a hodnocení souladu stanovuje postupy hodnocení souladu se závaznými povinnostmi v oblasti EMS, které je prováděno s četností min. 1 x ročně, uvedeno v PISM v kap. 6.1.1.3 Závazné povinnosti.

#### 9.1.2 Spokojenost zákazníka

Informace o spokojenosti zákazníka jsou získávány průběžně pomocí dotazníků či osobních kontaktů. Ve stanovené četnosti jsou údaje vyhodnocovány a projednávány ve vedení společnosti. Jednotlivé případy neshod jsou řešeny dle příslušných postupů stanovených ve PISM 8.7.

#### 9.1.3 Analýza a hodnocení

Společnost analyzuje data z monitorování, měření, analýzy a zlepšování, ze kterých vychází při hodnocení:

- prokazování shody produktu
- výkonnosti a efektivnosti ISM
- efektivního zavedení plánů
- míry spojenosti zákazníků
- efektivnosti opatření přijatých k řešení rizik a příležitostí
- potřeb zlepšení ISM
- výkonnosti externích poskytovatelů

## 9.2 Interní audit

Společnost v plánovaných intervalech provádí interní audity, aby se stanovilo, zda integrovaný systém:

- vyhovuje plánovaným činnostem, požadavkům systémových norem a požadavkům na integrovaný systém stanoveným společností;
- je správně zaveden a efektivně uplatňován a udržován.

### 9.2.1 Plánování interních auditů

Společnost plánuje interní audity ISM k prověření shody s požadavky norem EN ISO 9001 a EN ISO 14001, k prověření vlastních požadavků společnosti a pro zjištění, zda zavedený systém je efektivní a udržovaný.

### 9.2.2 Program interních auditů ISM

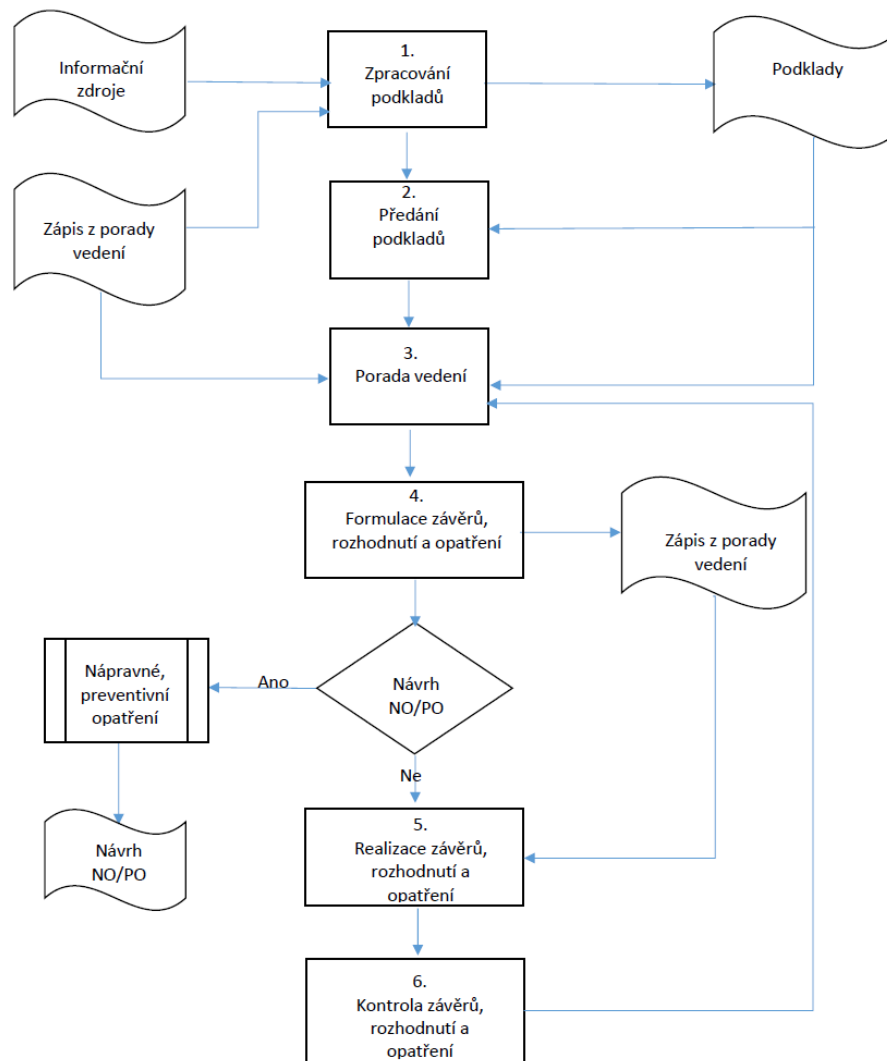
Společnost má stanovený seznam interních auditorů. V plánu interních auditů jsou zohledněna kritéria auditu a předmět auditu. Vedení společnosti vybírá auditory tak, aby byla zachována nestrannost procesu auditu. Výsledky z auditů jsou předávány ve formě Zprávy z auditu, jehož součástí jsou zjištění z auditu a stanovení nápravných opatření. Vedení společnosti dbá na provedení efektivní nápravy takových opatření v co možná nejkratším termínu.

## 9.3 Přezkoumání systému managementu

### 9.3.1 Obecně

Vedení společnosti zajišťuje přezkoumání systému managementu pro zajištění jeho vhodnosti, přiměřenosti, efektivnosti a sladění se strategickým zaměřením společnosti dle následujícího postupu.

## SCHEMA PROCESU



## POSTUP

Přezkoumání ISM vedením je zpracováno 1x ročně ve zprávě z přezkoumání ISM vedením.

Přezkoumání ISM vedením je vrcholovým vedením realizováno v rozsahu:

- celkové přezkoumání-1x ročně
- průběžné hodnocení/ projednávání termínovaných opatření, plnění Cílů ISM, Nápravných opatření, interních auditů, a podobně
- hodnocení na pravidelných měsíčních poradách vedení, stanovení termínů a opatření.

### 9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu

Přezkoumání systému ISM je plánováno s přihlédnutím k:

- Stavů opatření z minulých přezkoumání
- Změnám (interní a externí) v systému ISM
- Informacím o výkonnosti a efektivnosti ISM, což jsou především:
  - a) Spokojenost zákazníka a zpětné vazby zainteresovaných stran
  - b) Míra plnění cílů ISM
  - c) Neshody a NO
  - d) Výsledky monitorování a měření
  - e) Výsledky auditů
  - f) Výkonnost dodavatelů
- Přiměřenost zdrojů
- Efektivnost opatření přijatých po řešení rizik a příležitostí
- Příležitosti ke zlepšování

### **9.3.3 Výstupy z přezkoumání systému managementu**

Jako výstup z přezkoumání ISM vedením jsou příležitosti ke zlepšování systému managementu, jakékoliv potřeby pro změny systému managementu a potřeby zdrojů.

## 10 ZLEPŠOVÁNÍ

### 10.1 Obecně

Společnost určuje a volí příležitosti ke zlepšování a realizuje veškerá nezbytná opatření pro splnění požadavků zákazníka a zvýšení jeho spokojenosti.

Tato opatření zahrnují:

- a) zlepšování produktů a služeb, aby byly splněny požadavky a aby se řešily budoucí potřeby a očekávání;
- b) nápravu, prevenci nebo snížení nežádoucích účinků;
- c) zlepšování výkonnosti a efektivnosti ISM.

### 10.2 Neshoda a nápravné opatření

Hlavní informační zdroje obsahující zjištění pro posuzování a ukládání nápravných a preventivních opatření jsou:

- Přezkoumání ISM vedením,
- Externí prověrky zákazníkem nebo certifikačním orgánem,
- Interní audity systému, procesu a produktu,
- Reklamacce, připomínky a stížnosti zákazníka,
- Pravidelné revize dokumentace ISM,
- Hodnocení spokojenosti zákazníků,
- Hodnocení souladu s právními a jinými požadavky
- Monitoring v oblasti životního prostředí

Řešení NO/PO je realizováno prostřednictvím směrnice S 94 Neshody.

Postup řešení NO/PO obsahuje vždy následující kroky:

- identifikace neshody/možné neshody,
- analýza a určení příčiny/možné příčiny,
- stanovení NO/PO, případně nápravy neshody,
- posouzení možnosti využití metod odolnosti proti chybám,
- zavedení opatření,
- hodnocení efektivnosti opatření.

#### 10.2.1 Neshoda

Vyskytne-li se neshoda, včetně neshod vyplývajících ze stížností:

- a) reagovat na neshodu a, přichází-li to v úvahu, přijímá opatření k řízení a nápravě neshody a vypořádává se s následky;
- b) hodnotí potřebu přijmout opatření pro odstranění příčiny (příčin) neshody, aby se tato neshoda neopakovala nebo se nevykytla někde jinde, a to
- c) přezkoumáním a analyzováním neshody;
- d) určením příčin neshody;
- e) určením, zda existují podobné neshody nebo by se mohly potenciálně vyskytnout;
- f) realizuje potřebné opatření;
- g) přezkoumává efektivnost přijatých nápravných opatření;
- h) aktualizuje rizika a příležitosti určené v průběhu plánování, je-li to zapotřebí;
- i) provádí změny v ISM, je-li to zapotřebí.

Nápravná opatření jsou ukládána tak, aby byla přiměřená účinkům neshod, které se vyskytly.

### 10.2.2 Důkazy

Společnost uchovává dokumentované informace jako důkazy o

- a) povaze neshod a přijatých následných opatřeních;
- b) výsledcích nápravných opatření.

### 10.3 Neustálé zlepšování

Vedení společnosti usiluje o neustálé zlepšování ISM a jeho procesů, a to průběžným i skokovým zlepšováním. Pro realizaci zlepšování sledují vlastníci procesů/vedoucí zaměstnanci informační zdroje k jednotlivým procesům, které se týkají efektivnosti procesů, výsledků interních auditů a obecně průběhu činností procesů při jejich aplikaci a základní strategické záměry společnosti a požadavky/očekávání zákazníků.