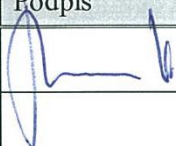
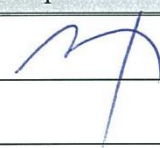


## Příručka systému řízení (kvality)

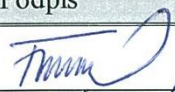

Zpracoval:

Č.	Jméno	Podpis	Č.	Jméno	Podpis
1	Václav Maněna		3		
2			4		

Přezkoumal:

Č.	Jméno	Podpis	Č.	Jméno	Podpis
1	Iva Hájková		5		
2			6		
3			7		
4			8		

Schválil:

Č.	Jméno	Podpis	Č.	Jméno	Podpis
1	Ing. Renáta Francová		3		
2	Blanka Weisskopfová		4		

Výtisk číslo:

**Copyright**

**OBSAH**

<b>1 VYMEZENÍ SYSTÉMU.....</b>	<b>4</b>
1.1 <i>Sídlo TESLA Mladá Vožice a.s.</i> .....	4
1.2 <i>Organizace a řízení TESLA Mladá Vožice a.s.</i> .....	4
<b>2 CITOVANÉ DOKUMENTY .....</b>	<b>4</b>
<b>3 TERMÍNY A DEFINICE .....</b>	<b>4</b>
3.1 <i>Používané zkratky</i> .....	5
<b>4 KONTEXT ORGANIZACE.....</b>	<b>5</b>
4.1 <i>Porozumění organizaci a jejímu kontextu</i> .....	5
4.2 <i>Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran</i> .....	5
4.3 <i>Určení rozsahu integrovaného systému řízení</i> .....	6
4.4 <i>Systém managementu a jeho procesy</i> .....	6
<b>5 VEDENÍ .....</b>	<b>7</b>
5.1 <i>Vedení a závazek</i> .....	7
5.1.1 <i>Vedení a závazek pro systém managementu kvality</i> .....	7
5.1.2 <i>Zaměření na zákazníka</i> .....	8
5.2 <i>Politika společnosti</i> .....	8
5.3 <i>Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace</i> .....	8
<b>6 PLÁNOVÁNÍ .....</b>	<b>8</b>
6.1 <i>Opatření pro řešení rizik a příležitostí</i> .....	8
6.1.1 <i>Obecně</i> .....	8
6.1.2 <i>Významná rizika BOZP</i> .....	8
6.1.3 <i>Rizika spojená s hrozbami a příležitostmi</i> .....	8
6.1.4 <i>Plánování opatření</i> .....	9
6.2 <i>Cíle kvality a plánování jejich dosažení</i> .....	9
6.3 <i>Plánování změn</i> .....	9
<b>7 PODPORA .....</b>	<b>9</b>
7.1 <i>Zdroje</i> .....	9
7.1.1 <i>Obecně</i> .....	9
7.1.2 <i>Lidé</i> .....	9
7.1.3 <i>Infrastruktura</i> .....	9
7.1.4 <i>Prostředí pro fungování procesů</i> .....	10
7.1.5 <i>Zdroje pro monitorování a měření</i> .....	10
7.1.6 <i>Znalosti organizace</i> .....	10
7.2 <i>Kompetence</i> .....	10
7.3 <i>Povědomí</i> .....	10
7.4 <i>Komunikace</i> .....	11
7.4.1 <i>Obecně</i> .....	11
7.4.1 <i>Interní komunikace</i> .....	11
7.4.2 <i>Externí komunikace</i> .....	11
7.5 <i>Dokumentované informace</i> .....	11
7.5.1 <i>Obecně</i> .....	11
7.5.2 <i>Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací</i> .....	11
7.5.3 <i>Řízení dokumentovaných informací</i> .....	12
<b>8 PROVOZ.....</b>	<b>12</b>
8.1 <i>Plánování a řízení provozu</i> .....	12
8.2 <i>Určování požadavků na produkty a služby/ Havarijní připravenost</i> .....	12
8.2.1 <i>Komunikace se zákazníkem</i> .....	12
8.2.2 <i>Určení požadavků týkajících se produktů a služeb</i> .....	12
8.2.3 <i>Přezkoumání požadavků týkajících se produktů a služeb</i> .....	13
8.3 <i>Kontrola externě poskytovaných produktů a služeb</i> .....	13
8.3.1 <i>Obecně</i> .....	13
8.3.2 <i>Typ a rozsah kontrol externího poskytování procesů, produktů a služeb</i> .....	13

8.3.3 Informace pro externí poskytovatele.....	13
8.4 Výroba a poskytování služeb.....	13
8.4.1 Řízení výroby a poskytování služeb.....	13
8.5.2 Identifikace a sledovatelnost.....	13
8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů.....	14
8.5.4 Ochrana a uchování.....	14
8.5.5 Činnosti po dodání.....	14
8.5.6 Řízení změn.....	14
8.6 Uvolňování produktů a služeb.....	14
8.7 Řízení neshodných výstupů z procesu, produktů a služeb.....	14
<b>9 HODNOCENÍ VÝKONNOSTI .....</b>	<b>14</b>
9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování.....	14
9.1.1 Obecně.....	14
9.1.2 Spokojenost zákazníka.....	15
9.1.3 Analýza a hodnocení.....	15
9.2 Interní audit.....	15
9.3 Přezkoumání systému managementu.....	15
9.4. Kontrola třetí stranou.....	16
<b>10 ZLEPŠOVÁNÍ .....</b>	<b>16</b>
10.1 Obecně.....	16
10.2 Neshoda a nápravné opatření.....	16
10.3 Neustálé zlepšování.....	16
<b>11 PŘÍLOHY .....</b>	<b>16</b>

## 1 Vymezení systému

Příručka popisuje systém řízení v TESLA Mladá Vožice a.s. Je určena pro základní orientaci zaměstnanců společnosti, potřeby auditorů a seznámení se zákazníků se systémem řízení.

Základní vymezení systému je dáno Procesní mapou uváděnou v tomto dokumentu.

### 1.1 Sídlo TESLA Mladá Vožice a.s.

Poděbradská 56/186, 190 00 Praha 9 - Hloubětín, CZ

Česká republika

Budova C1

IČO: 28953126

DIČ: CZ 28953126

Sídlo provozovny: Tábořská 445, 391 43 Mladá Vožice

Technické, výrobní a obchodní aktivity TESLA Mladá Vožice a.s.

- Zakázkové třískové obrábění na klasických a CNC strojích
- Mechanické práce,
- Svařování v ochranné atmosféře
- Pájení plamenem
- Zakázková strojírenská výroba
- Montáž mechanických sestav
- Montáž elektrozařízení
- Gravírování diamantem
- Poskytování ekonomických služeb

### 1.2 Organizace a řízení TESLA Mladá Vožice a.s.

Organizační strukturu společnosti určuje OR 01 Organizační řád TESLA Mladá Vožice a.s. a příloha 1 Organizační schéma TESLA Mladá Vožice a.s.

Odpovědnosti a pravomoci pracovníků jsou zachyceny v popisech pracovních funkcí, pracovních smlouvách a platné řídicí dokumentaci společnosti.

## 2 Citované dokumenty

Příručka popisuje jednotlivé prvky systému řízení v souladu s požadavky normy ISO 9001:2015. Rozsah systému je dán Mapou procesů - systém zahrnuje hlavní, podpůrné a řídicí procesy.

## 3 Termíny a definice

**Představitel integrovaného systému řízení** – člen vedení společnosti, který má stanoveny potřebné pravomoci a odpovědnosti za zavedení, udržování a zlepšování systému řízení

**Příručka systému řízení** - základní dokument popisující systém integrovaného managementu kvality

**Dokumentované informace** dokumenty, v němž jsou popsány činnosti společnosti nebo uvedeny dosažené výsledky systému řízení

**BOZP (bezpečnost a ochrana zdraví při práci)** – podmínky a faktory, které ovlivňují nebo mohou ovlivňovat zdraví a bezpečnost zaměstnanců nebo jiných pracovníků (včetně dočasných pracovníků a pracovníků dodavatelů), návštěvníků nebo jiných osob na pracovišti

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

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

**Riziko (BOZP)** – kombinace pravděpodobnosti výskytu nebezpečné události nebo expozice a závažnosti úrazu nebo poškození zdraví, které může být způsobeno událostí nebo expozicí jejímu vlivu (v rámci společnosti používána polokvantitativní metoda hodnocení rizik).

**Přijatelné riziko** – riziko, které bylo sníženo na úroveň, kterou může organizace tolerovat se zřetelem na své právní závazky a vlastní politiku BOZP

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

### 3.1 Používané zkratky

**ISŘ** – systém řízení kvality – systém řízení zahrnující systém managementu kvality, životního prostředí a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

**ČSN** - České státní normy

**BOZP** – bezpečnost a ochrana zdraví při práci

**PO** – požární ochrana

**KPI** – klíčové ukazatele výkonnosti

## 4 Kontext organizace

### 4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Hlavní aktivitou společnosti TESLA Mladá Vožice a.s. je poskytování strojní a mechanické kapacity a dodávky malo-středo sériových komponent dle požadavků zákazníka.

Ve společnosti je zpracován **RE 01 Registr aspektů a rizik**, v němž jsou identifikovány potřeby a očekávání zainteresovaných stran, které mohou mít vliv na přístup společnosti při rozvíjení a dosahování cílů. Přezkoumávání a případné přehodnocování významu aspektů probíhá v rámci přezkoumání systému managementu kvality vedením společnosti.

### 4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Společnost komunikuje se zainteresovanými stranami:

- státní správou, prostřednictvím povinných hlášení, účastni na kontrolách
- zákazníky, přímou komunikací
- dodavateli, přímou komunikací
- zaměstnanci, prostřednictvím porad
- ostatními stranami na základě jejich požadavků.

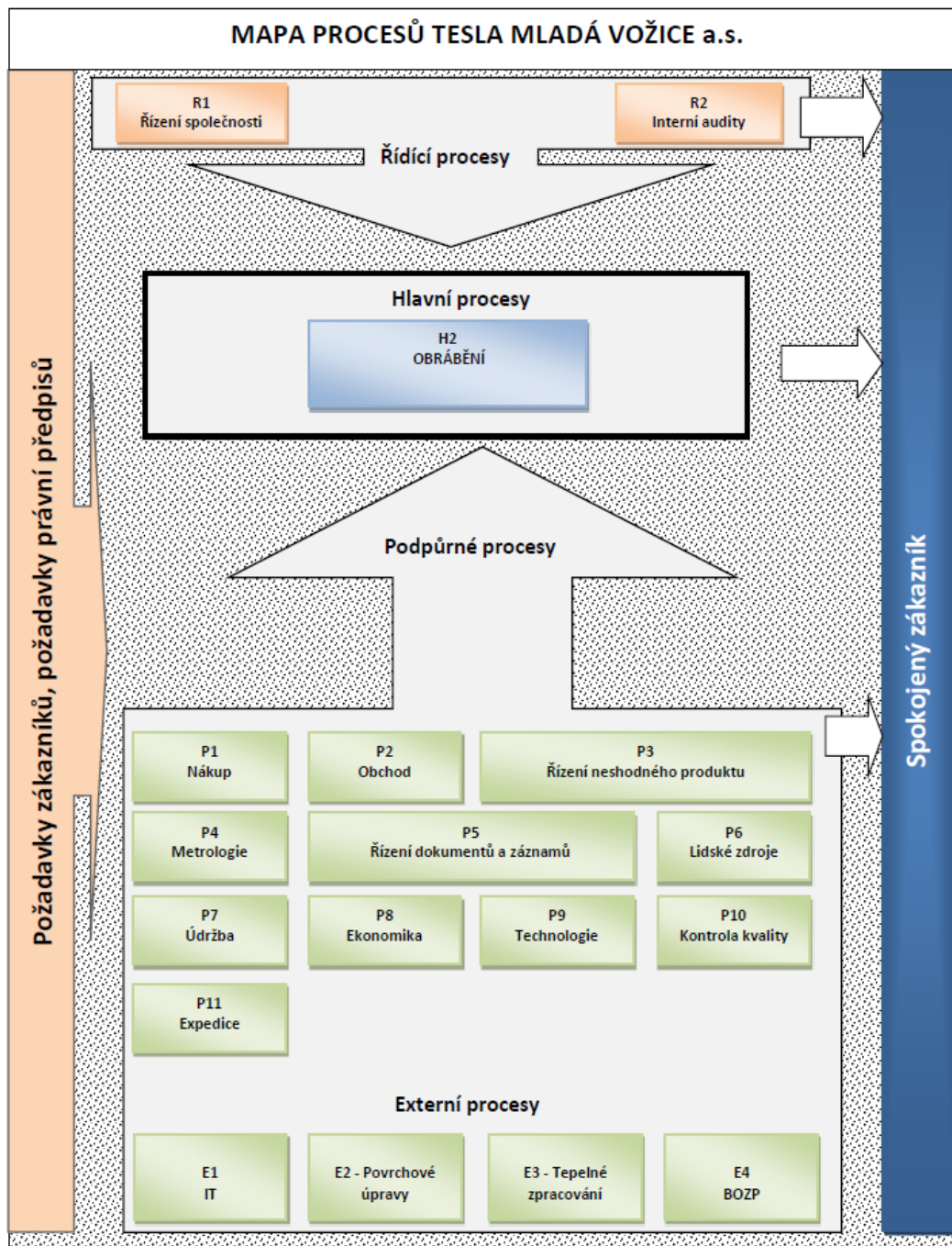
Vedení společnosti vyhodnocuje podněty zainteresovaných stran, právních a jiných požadavků s cílem plnit jejich očekávání.

### 4.3 Určení rozsahu integrovaného systému řízení

Integrovaný systém řízení uplatněn na všechny procesy ve společnosti.

### 4.4 Systém managementu a jeho procesy

Procesní struktura systému řízení je znázorněna Mapou procesů a jednotlivými procesními kartami.



Karty procesů definují vstupy, výstupy, činnosti, odpovědnosti, odkazy na dokumentované postupy a způsob monitorování procesů.

Přehled procesů a jejich Karet procesů:

### **Řídící procesy**

R1 – Řízení společnosti

R2 – Interní audity

### **Hlavní procesy**

Proces H2 – OBRÁBĚNÍ (tj. výroba, produkce)

**Externí procesy** E1 - IT, E2 - Povrchové úpravy, E3 Tepelné zpracování a E4 BOZP jsou ve společnosti řízeny.

### **Podpůrné procesy**

P1 – Nákup

P2 – Obchod

P3 – Řízení neshodného produktu

P4 – Metrologie

P5 – Řízení dokumentů a záznamů

P6 – Řízení lidských zdrojů

P7 – Údržba

P8 – Ekonomika

P9 – Technologie

P10 – Kontrola kvality

P11 – Expedice

## **5 Vedení**

### **5.1 Vedení a závazek**

#### **5.1.1 Vedení a závazek pro systém managementu kvality**

Vedení TESLA Mladá Vožice a.s. se zavázalo vytvořit efektivní a účinný systém řízení ISŘ pro zajištění

- vyšší spokojenosti zákazníků,
- plnění Politiky a cílů společnosti,
- závazných povinností,
- neustálého zlepšování,
- rozvoje společnosti,
- řízení environmentálních rizik a rizik BOZP,
- řízení rizik podnikání s ohledem na Kontext organizace

Ředitel společnosti soustavně vede pracovníky ke snaze plnit požadavky zákazníků, avšak při respektování souvisejících závazných povinností.

### 5.1.2 Zaměření na zákazníka

Obchodní oddělení zajišťuje výběr potenciálních zákazníků s ohledem na portfolio produktů a služeb společnosti (marketingové akce, přímé vyhledávání zákazníků). Oddělení je odpovědno za přímou komunikaci se zákazníkem, o péči o zákazníka.

## 5.2 Politika společnosti

Vedení společnosti definovalo svou Politiku společnosti, jíž informuje o postoji společnosti k systému řízení kvality, ochrany životního prostředí a bezpečnosti práce. Politika společnosti je dostupná zaměstnancům na intranetu, pro zainteresované strany na webových stránkách společnosti. Dokument je komunikován na pravidelných školeních ISO, při nástupu nového zaměstnance a při změnách Politiky.

## 5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

Role, odpovědnosti, pravomoci a vzájemné vztahy v organizaci jsou definovány

- a) organizačním schématem (OR 01)
- b) popisy pracovních funkcí
- c) dokumentovanými informacemi v rámci systému

Každý vedoucí je odpovědný za výkon všech činností v odborné působnosti svých podřízených.

## 6 Plánování

### 6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Na základě vyhodnocení **RE 01 Registr aspektů a rizik** jsou přijata eliminující opatření či v případě potřeby stanoveny střednědobé akční plány pro řešení rizik a využití příležitostí vztahujících se zejména k obchodním případům. V oblasti BOZP jsou zpracovány Rizika pro jednotlivá střediska, za identifikaci a hodnocení odpovídá smluvní OZO BOZP, za kontrolu na pracovištích odpovídají vedoucí zaměstnanci.

#### 6.1.1 Obecně

Společnost monitoruje rizika a příležitosti svého podnikání, zejména identifikací rizik hlavního procesu, a řízení externích rizik.

#### 6.1.2 Významná rizika BOZP

Rizika BOZP jsou vyhodnocovány OZO BOZP dle metodiky určené v **PS 22 Směrnice BOZP**. Vedoucí zaměstnanci seznamují své podřízené s riziky a neustále vyhledávají možná rizika s dopadem na pracovní prostředí. Nová rizika ve spolupráci s Představitelem ISŘ projednají s OZO BOZP.

#### 6.1.3 Rizika spojená s hrozbami a příležitostmi

Vedení společnosti definovalo základní hrozby (významná rizika) a příležitosti (možný progres) podnikání, které jsou uvedeny v **RE 01 Registr aspektů a rizik**.



#### **6.1.4 Plánování opatření**

V rámci porady vedení jsou pravidelně analyzovány dosažené výsledky a na jejich základě přijímána opatření. Změny ve společnosti jsou promítány do systému tak, aby byla zachována jeho funkčnost vedoucí k dosažení stanovených cílů. Reakce na změny jsou řízeny ve vztahu k rizikům.

#### **6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení**

Cíle a kritéria pro jejich vyhodnocení, v návaznosti na Politiku a rozhodnutí představenstva stanovuje ředitel společnosti. Pracovníci jsou s cíli seznámeni a to formou společného setkání na poradě. Noví pracovníci absolvují, v rámci vstupního řízení proškolení o systému řízení.

Cíle jsou vyhlášeny na období jednoho až dvou let, jejich plnění je průběžně kontrolováno zadavatelem a Představitelem ISŘ. Pro cíle jsou stanoveny postupy pro jejich dosažení, které zahrnují odpovědnou osobu a termíny plnění, vyhodnocování probíhá v rámci jednání představenstva společnosti a následně Porady vedení.

#### **6.3 Plánování změn**

Změny ve společnosti jsou projednávány na poradách. Vedoucí zaměstnanci vyhodnotí dopad plánovaných změn na činnost jejich oddělení. V případě významných dopadů do jejich činností zpracují společně s Představitelem ISŘ Akční plán na zavádění změn.

### **7 Podpora**

#### **7.1 Zdroje**

Za zabezpečování zdrojů potřebných pro uplatňování a udržování systému řízení, zlepšování jeho efektivnosti a zvyšování spokojenosti zákazníků je odpovědný ředitel společnosti. Finanční zdroje jsou definovány v rozpočtu, za úplnost uvedení všech schválených požadavků odpovídá vedoucí ekonomického oddělení.

##### **7.1.1 Obecně**

Zdroje pro fungování systému řízení zahrnují zdroje lidské, technické, finanční a informační.

##### **7.1.2 Lidé**

Ředitel podporuje plánované vzdělávání a zvyšování dovedností svých zaměstnanců s cílem zajistit jejich kompetentnost pro provádění prací v požadované kvalitě a v souladu se závaznými povinnostmi. Pro všechny profese jsou stanoveny kvalifikační požadavky s ohledem na zdravotní způsobilost.

##### **7.1.3 Infrastruktura**

Za zabezpečení potřebné infrastruktury odpovídá ředitel společnosti. Vedoucí zaměstnanci dbají na to, aby jednotlivé součásti infrastruktury odpovídaly vykonávaným činnostem a požadavkům na výstupy jednotlivých pracovišť.

Rozvoj technologických zdrojů je prováděn v souladu s Politikou, Cíli a dlouhodobého plánu investic určeného představenstvem společnosti. V rámci plánování jsou jednotlivé požadavky na zdroje vyhodnocovány a následně naplňovány s ohledem na jejich prioritu.

Proces údržby strojů a zařízení je vydefinován v Kartě procesu **P7 Údržba**, ve které jsou stanoveny odpovědnosti za infrastrukturu. Podpurným nástrojem jsou návodky, které definují činnosti spojené s údržbou zařízení. Správa informačního systému je realizována v rámci smluvního vztahu s poskytovatelem této služby.

#### **7.1.4 Prostředí pro fungování procesů**

Na zajištění fungování hlavního procesu – H2 Obrábění - má vliv prostředí výrobní haly, kanceláří, okrajově pak nepříznivé povětrnostní vlivy.

Prostředí pro fungování procesů zohledňuje dále oblast BOZP:

- požadavky na hygienu ve všech prostorách společnosti,
- požadavky zákoníku práce a dalších závazných povinností,
- požadavky BOZP a PO,
- požadavky vyplývající pro ochranu životního prostředí.

Problematiku pracovního prostředí řeší směrnice **PS 22 BOZP a PS 30 Požární ochrana**.

#### **7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření**

V TESLA Mladá Vožice a.s. je jmenován metrolog společnosti, který zajišťuje oblast způsobilosti a reprodukovatelnosti měření, včetně zajištění metrologické návaznosti. Způsob řízení je popsán v Kartě procesu **P4 Metrologie a** Systém řízení monitorovacího a měřicího zařízení popisuje směrnice **PS 11 Metrologický řád**. Pracovníci zajišťující měření s dopadem na kvalitu produktu jsou školení v oblasti správného používání měřidla.

#### **7.1.6 Znalosti organizace**

Znalosti společnosti jsou založeny na:

- kvalifikaci a odborné způsobilosti zaměstnanců
- zkušenosti z realizovaných projektů
- znalosti z profesních sdružení.

#### **7.2 Kompetence**

Organizační uspořádání je popsáno v **OR 01 Organizační řád**. Ve společnosti je definován Podpisový řád **OR 02**. Pravomoci a odpovědnosti jsou přesněji zpracovány v Popisu pracovní funkce, který obdrží každý zaměstnanec. Řízení společnosti je definováno v Kartě procesu **R1 Řízení společnosti**.

Odpovědnost za řízení systému řízení kvality má Představitel ISŘ.

#### **7.3 Povědomí**

Oblast personálního řízení je řízena dle Karty procesu **P6 Lidské zdroje**.

Ředitel společně s vedoucími zaměstnanci jednotlivých oddělení vyhodnocují jedenkrát ročně potřebu zvyšování kvalifikace svých zaměstnanců. Požadavky na vzdělávání jsou promítnuty do Plánu vzdělávání dle **PS 14 Personální řízení**. Součástí Plánu vzdělávání jsou také periodická zákonná školení, seznamování s požadavky ochrany životního prostředí a požadavky na lékařské periodické prohlídky.

## **7.4 Komunikace**

### **7.4.1 Obecně**

Komunikace ve společnosti je realizována prostřednictvím porad, informací na intranetu, tj. v adresářové struktuře úložiště v: \ISO, vyvěšením na nástěnce a přímou komunikací.

#### **7.4.1 Interní komunikace**

Interní komunikace ve společnosti probíhá prostřednictvím porad, kde jsou přítomni všichni vedoucí oddělení. Porady jsou dokumentovány zápisem, v němž jsou uvedeny úkoly, společně s termínem a odpovědností za jejich plnění.

Zaměstnanci jsou vedoucími pracovníky seznamováni se změnami v oblasti BOZP, významné změny jsou projednány s odbory. Zaměstnanci znají svého zástupce zaměstnanců. V případě změn jsou zaměstnanci informováni o dopadech změn na pracovní prostředí.

#### **7.4.2 Externí komunikace**

Jedná se o komunikaci vně organizace, tj. se správou veřejných záležitostí, úřady, vládními institucemi, investory, obchodními partnery, zástupci sdělovacích prostředků, zájmovými skupinami obyvatel a vnější veřejností obecně.

- komunikace se zainteresovanými stranami

Své záměry v oblasti kvality sděluje společnost prostřednictvím Politiky společnosti na webových stránkách [www.teslamv.cz](http://www.teslamv.cz)

- komunikace s úřady

Komunikace s úřady je v kompetenci pověřených pracovníků, v oblasti BOZP, PO, hygiena práce pak v kompetenci smluvní poradenské společnosti ALGIZ s.r.o.

## **7.5 Dokumentované informace**

### **7.5.1 Obecně**

Dokumentované informace společnosti zahrnují dokumentované prohlášení o Politice a cílech, Příručku systému řízení, směrnice, návody, vnitřní sdělení, formuláře, registry/seznamy a dokumenty externího původu (např. specifikace zákazníka, smlouvy, bezpečnostní listy atp.) a záznamy prokazující plnění požadavků systému řízení.

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

Dokumentované informace mohou být vytvářeny v papírové i elektronické podobě, za řízení dokumentů je odpovědný Představitel ISŘ, za věcnou správnost dokumentů a záznamů zpracovatel. Příručka systému řízení popisuje systém řízení v souladu s požadavky systémových norem a podléhá režimu řízení dokumentace. Schválení Příručky je v kompetenci ředitele společnosti a člena představenstva TESLA Mladá Vožice a.s..

### 7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

Dokumentované informace společnosti jsou řízeny dle směrnice **PS 01 Řízení dokumentů a záznamů** a procesem **P5 Řízení dokumentů a záznamů**.

## 8 Provoz

### 8.1 Plánování a řízení provozu

**QMS:** Společnost plánuje, rozvíjí a vyhodnocuje procesy potřebné pro realizaci produktu (viz Mapa procesů).

Cíle a požadavky na produkt/službu jsou stanoveny v souladu se základními požadavky na:

- minimalizaci výskytu neshod,
- minimalizaci počtu reklamací,
- dodržování stanovených termínů
- ochranu životního prostředí
- vhodné pracovní prostředí.

Plánování realizace produktu probíhá v sofistikovaném prostředí informačního systému DAX. Všechny činnosti související s ověřováním, validací, monitorováním, kontrolou a zkoušením jsou popsány v příslušných směrnících, návodkách a dokumentech vztahujících se ke konkrétním zakázkám. Záznamy poskytující důkazy o souladu realizačních procesů s požadavky na produkt vznikají na základě průběžných kontrol.

### 8.2 Určování požadavků na produkty a služby/ Havarijní připravenost

Požadavky na produkty jsou určeny zákaznickou dokumentací, případně dalšími požadavky specifikované v objednávce.

Havarijní připravenost a reakce

TESLA Mladá Vožice a.s. má vytvořeny následující plány:

- Požární poplachová směrnice
- Evakuační plány
- Využití informací z bezpečnostních listů chemických látek a směsí
- Informace z identifikačních listů nebezpečných odpadů

Znalosti v oblasti PO jsou prověřovány dodavatelem – ALGIZ, který rovněž zajišťuje potřebná školení. Ve společných prostorách jsou k dispozici prostředky pro zdolávání požáru.

#### 8.2.1 Komunikace se zákazníkem

Společnost považuje komunikaci se zákazníkem za jednu z hlavních priorit, jelikož spokojený zákazník je základem úspěchu, přičemž má stanovena pravidla komunikace se zákazníkem a řešení případných pasivních reklamací, viz směrnice **PS 03 Řízení neshodného produktu, opatření k nápravě, preventivní opatření**.

#### 8.2.2 Určení požadavků týkajících se produktů a služeb

Ředitel společně s vedoucími jednotlivých oddělení odpovídají za to, že každý poskytovaný produkt nebo služba bude mít před zahájením realizace stanovenou specifikaci na základě:

- požadavků kladených na produkt/službu ze strany zákazníka,
- požadavků, které sice zákazník neuvedl, ale ze znalostí je lze předpokládat,

- zákonných požadavků a požadavků předpisů vztahujících se k danému produktu a jakýchkoli doplňujících požadavků.

Oblast je zajištěna **procesem P2 Obchod**.

### **8.2.3 Přezkoumání požadavků týkajících se produktů a služeb**

Před přijetím závazku na realizaci produktu jsou požadavky zákazníka přezkoumávány, k potvrzení objednávky dochází až tehdy, pokud zaměstnanci pověřeni přezkoumáním shledají, že požadavky jsou ze strany společnosti splnitelné. Přezkoumání závazků výrobního charakteru probíhá v sofistikovaném prostředí informačního systému vyhodnocením dostupnosti zdrojů a disponibilních kapacit, v ostatních na základě rozhodnutí vedoucího pracovníka. Přezkoumání realizovatelnosti zakázky je popsáno v Kartě procesu **P2 Obchod** a směrnicí **PS20 Obchod**.

## **8.3 Kontrola externě poskytovaných produktů a služeb**

### **8.3.1 Obecně**

Proces nákupu je popsán v Kartě procesu **P1 Nákup** a v navazujících směrnicích **PS 09 Nákup** a **PS 10 Výběr a hodnocení dodavatelů**. Kompetence v souvislosti s jeho realizací jsou dále upraveny **Podpisovým řádem**.

### **8.3.2 Typ a rozsah kontrol externího poskytování procesů, produktů a služeb**

Nakupované produkty jsou prověřovány v souladu s návodkou **N05 Vstupní, mezioperační a výstupní kontrola**.

Pokud společnost zamýšlí provádět ověřování přímo u dodavatele, seznámí jej s jeho rozsahem a uvede tento záměr do smlouvy, případně objednávky. K určitým produktům jsou od dodavatelů vyžadovány atesty, prohlášení, osvědčení, bezpečnostní listy popř. další dokumenty.

### **8.3.3 Informace pro externí poskytovatele**

Požadavky na nakupovaný produkt jsou specifikovány odpovědnými pracovníky společnosti tak, aby byly v souladu s požadavky na výsledný produkt nebo potřeby společnosti. Vlastní nákup provádí nákupčí dle **PS 09 Nákup**.

## **8.4 Výroba a poskytování služeb**

### **8.4.1 Řízení výroby a poskytování služeb**


Procesy popisující výrobu a poskytování služeb:

- proces **H2- výroba**

Prvotní podmínkou realizace produktu/služby dle požadavků zákazníka je funkční nastavení procesu obchod. Karta procesu **P2 Obchod** odkazuje na výše uvedené dokumenty hlavních procesů, do nichž je obchodní činnost zakomponovaná, na směrnicí **PS 20 Činnost obchodního oddělení** a návodku **N 11 Rámcové objednávky**.

### **8.5.2 Identifikace a sledovatelnost**

Identifikace je popsána návodkou **N 02 Identifikovatelnost a sledovatelnost výrobků**, při realizaci probíhá využitím funkcionality informačního systému - sledování výrobních dávek.

	<b>Příručka systému řízení</b>	
Platné od: 1.9.2017	5. vydání	Stránka 14 z 17

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

Společnost při své činnosti používá majetek zákazníka. Majetek je průběžně evidován v informačním systému a pojištěn. V případě ztráty, poškození nebo zjištění jeho nevhodnosti k zamýšlenému použití, je zákazník o této skutečnosti informován, záznamy jsou i poté udržovány.

### **8.5.4 Ochrana a uchování**

Manipulace, skladování a doprava hotových výrobků je zajišťována s cílem vyloučit nesprávné zacházení, poškození, záměnu, případně změnu vlastností výrobku. Problematika manipulace, skladování, balení, ochrany a dodávání je určena návodkou N 07 Manipulace, skladování, balení a ochrana výrobků.

### **8.5.5 Činnosti po dodání**

Činnosti po dodání jsou realizovány na základě smluvních požadavků, záznamy vedou odpovědní pracovníci.

### **8.5.6 Řízení změn**

Řízení změn je popsána v rámci řízení jednotlivých procesů.

Základní změny vycházejí z požadavků zákazníků a iniciátorem jejich promítnutí do podniku je vždy obchodního oddělení.

## **8.6 Uvolňování produktů a služeb**

Uvolňování produktů je součástí výstupní kontroly a je v kompetenci vedoucího OŘJ. Pro výstupní kontrolu jsou specifikovány návodky kontroly.

### **8.7 Řízení neshodných výstupů z procesu, produktů a služeb**

Neshodné produkty v procesů jsou řešeny prostřednictvím **PS 03 Řízení nehodného produktu**, opatření k nápravě, preventivní opatření.

## **9 Hodnocení výkonnosti**

### **9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování**

#### **9.1.1 Obecně**

Ve společnosti je za účelem prokázání shody produktu, zajištění shody ISŘ a neustálého zvyšování efektivnosti systému řízení nastaven systém reportingu. Systém mapuje výkonnost ve společnosti definovaných procesů, je průběžně poloautomaticky aktualizován a nasdílen všem vedoucím pracovníkům. Vrcholným dokumentem je Řídící panel, do něhož jsou svedeny výstupy všech subreportů. Hodnocení vykazovaných skutečností, jejich shodu s KPI průběžně provádí pracovníci odpovědní za jednotlivé procesy, globální hodnocení probíhá v rámci pravidelné porady vedení za účasti vedoucích oddělení.

### 9.1.2 Spokojenost zákazníka

Jedenkrát ročně je v rámci společnosti vypracována zpráva o spokojenosti zákazníků, která se stává vstupem pro přezkoumání systému managementu. Zpětná vazba od zákazníka je monitorována na základě zjištění referentů prodeje při denním styku se zákazníky, informací vedení společnosti z jednání s klíčovými zákazníky a výstupů Reporting – především analýzy plnění termínů dodávek, obchodní přehled a náklady na jakost. Monitorování spokojenosti zákazníka prostřednictvím referenčních listin popisuje návodka **PS 20 Obchod**.

### 9.1.3 Analýza a hodnocení

Podklady pro analýzy jsou získávány:

- Výsledkem analýzy údajů týkajících se dodavatelů je pravidelné hodnocení dle směrnice **PS 10 Výběr a hodnocení dodavatelů**
- Vyhodnocením neshod a reklamací
- Hodnocení spokojenosti zákazníky
- Vyhodnocením výkonnosti procesů – Řídící panel

Analýzy vyhodnocuje vedení společnosti na základě podkladů vedoucích pracovníků a Představitelů ISR (např. Přezkoumání vedením)

### 9.2 Interní audit

Společnost má stanoven Roční program auditů a řídí činnosti při auditu Prostřednictvím procesu **R2 Interní audit** a **PS 02 Interní audit**.

### 9.3 Přezkoumání systému managementu

Aby byla zajištěna vhodnost, přiměřenost a efektivnost systému řízení, je systém pravidelně 1 x ročně přezkoumáván. Zpráva o přezkoumání systému managementu společnosti za uplynulý kalendářní rok připravená Představitelem ISR do konce Q1 následujícího roku a následně na poradě společnosti. Zápis o projednání a opatření z něho vyplývající jsou dokumentovány a jejich naplňování je sledováno v zápisech z porad.

Vstup pro přezkoumání je tvořen souborem dokumentů podávajících obraz o fungování systému za hodnocené období. Zahrnuje zejména informace o:

- Výsledcích interních, externích, případně zákaznických auditů, včetně vyhodnocení souladu s požadavky závazných povinností, které se na organizaci vztahují
- vyhodnocení naplňování cílů, cílových hodnot (KPI), programů a Politiky
- zpětné vazbě od zákazníka a ostatních zainteresovaných stran,
- o výkonnosti procesů a shodě produktu,
- stavu řešení nápravných a preventivních opatření,
- opatřeních a činnostech, které následovaly po předchozím přezkoumání vedením organizace, změněných okolnostech,
- závazných povinnostech vztahovaných na činnost společnost,
- změnách, které by mohly ovlivnit společnost a systém řízení,
- výkonnosti v oblasti BOZP,
- doporučeních pro zlepšení.

## Výstup z přezkoumání

Všechna rozhodnutí, opatření a doporučení vztahující se:

- ke zvyšování efektivnosti a účinnosti systému a jeho procesů,
- k produktu vzhledem k požadavkům zákazníka,
- k potřebám zdrojů,
- ke změně Politiky, cílů, cílových hodnot,
- k míře integrace všech systémů řízení
- k jiným prvkům systému řízení.

### 9.4. Kontrola třetí stranou

TESLA Mladá Vožice a.s. je při kontrolách realizovaných orgány státní správy zastupována ředitelem společnosti či představenstvem pověřeným pracovníkem, který je kontrolnímu orgánu k dispozici po celou dobu kontroly, eviduje vzniklé záznamy a řeší případné neshody s odpovědnými zaměstnanci a vedením společnosti TESLA Mladá Vožice a.s.

## 10 Zlepšování

### 10.1 Obecně

Společnost určila postupy pro identifikaci a řízení neshod. Pro neshody jsou stanoveny kořenové příčiny vzniku neshod, nápravná opatření. Preventivní opatření jsou nástrojem neustálého zlepšování.

### 10.2 Neshoda a nápravné opatření

Neshody mohou vznikat při reklamacích, vstupní, mezioperační a výstupní kontrole, interním auditu a mohou být identifikovány při běžném řízení společnosti. Nástrojem pro řízení neshod jsou Q-protokoly. Systém řízení neshod a přijímání nápravných opatření je definován v Kartě procesu **P3 Řízení neshodného produktu** a směrnici **PS 03 Řízení nehodného produktu, opatření k nápravě, preventivní opatření**.

Pro neshody z auditů může být zpracována specifická dokumentovaná informace, která definuje zejména nápravná opatření, termín řešení a odpovědnosti za řízení neshody, případně doporučení z auditu. Nápravná opatření jsou prostředek odstranění příčiny již vzniklé neshody.

### 10.3 Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování je řízeno prostřednictvím cílů kvality, výsledků interních a externích auditů a návrhů zaměstnanců. Za neustálé zlepšování jsou odpovědni všichni zaměstnanci, činnost koordinuje a vyhodnocuje Představitel ISR.

## 11 Přílohy

Označení	Název