



Příručka systému řízení a kvality



Zpracoval:

Č.	Jméno	Podpis	Č.	Jméno	Podpis
1	Jaroslav Švec		3		
2			4		


Přezkoumal:

Č.	Jméno	Podpis	Č.	Jméno	Podpis
1	Bc. Zdeněk Pučelík		3		
3			4		

Schválil:


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

Výtisk číslo: **Copyright**


	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 2 z 19

OBSAH

1 VYMEZENÍ SYSTÉMU.....	4
1.1 <i>Sídlo TESLA Mladá Vožice a.s.</i>	4
1.2 <i>Organizace a řízení TESLA Mladá Vožice a.s.</i>	4
2 CITOVANÉ DOKUMENTY.....	4
3 TERMÍNY A DEFINICE.....	4
3.1 <i>Používané zkratky</i>	5
4 KONTEXT ORGANIZACE.....	5
4.1 <i>Porozumění organizaci a jejímu kontextu</i>	5
4.2 <i>Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran</i>	6
4.3 <i>Určení rozsahu integrovaného systému řízení</i>	6
4.4 <i>Systém managementu a jeho procesy</i>	7
5 VEDENÍ.....	8
5.1 <i>Vedení a závazek</i>	8
5.1.1 <i>Vedení a závazek pro systém managementu kvality</i>	8
5.1.2 <i>Zaměření na zákazníka</i>	9
5.2 <i>Politika společnosti</i>	9
5.3 <i>Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace</i>	9
6 PLÁNOVÁNÍ.....	9
6.1 <i>Opatření pro řešení rizik a příležitostí</i>	9
6.1.1 <i>Obecně</i>	9
6.1.2 <i>Významná rizika BOZP</i>	9
6.1.3 <i>Rizika spojená s hrozbami a příležitostmi</i>	9
6.1.4 <i>Plánování opatření</i>	10
6.2 <i>Cíle kvality a plánování jejich dosažení</i>	10
6.3 <i>Plánování změn</i>	10
7 PODPORA.....	10
7.1 <i>Zdroje</i>	10
7.1.1 <i>Obecně</i>	10
7.1.2 <i>Lidé</i>	10
7.1.3 <i>Infrastruktura</i>	11
7.1.4 <i>Prostředí pro fungování procesů</i>	11
7.1.5 <i>Zdroje pro monitorování a měření</i>	11
7.1.6 <i>Znalosti organizace</i>	11
7.1.7 <i>Právní zajištění</i>	11
7.2 <i>Kompetence</i>	12
7.3 <i>Povědomí</i>	12
7.4 <i>Komunikace</i>	12
7.4.1 <i>Obecně</i>	12
7.4.1 <i>Interní komunikace</i>	12
7.4.2 <i>Externí komunikace</i>	12
7.5 <i>Dokumentované informace</i>	13
7.5.1 <i>Obecně</i>	13
7.5.2 <i>Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací</i>	13
7.5.3 <i>Řízení dokumentovaných informací</i>	13
8 PROVOZ.....	13
8.1 <i>Plánování a řízení provozu</i>	13
8.2 <i>Určování požadavků na produkty a služby/ Havarijní připravenost</i>	14
8.2.1 <i>Komunikace se zákazníkem</i>	14
8.2.2 <i>Určení požadavků týkajících se produktů a služeb</i>	14
8.2.3 <i>Přezkoumání požadavků týkajících se produktů a služeb</i>	14
8.3 <i>Kontrola externě poskytovaných produktů a služeb</i>	14

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 3 z 19

8.3.1	Obecně.....	14
8.3.2	Typ a rozsah kontrol externího poskytování procesů, produktů a služeb.....	15
8.3.3	Informace pro externí poskytovatele.....	15
8.4	Výroba a poskytování služeb.....	15
8.4.1	Řízení výroby a poskytování služeb.....	15
8.5.2	Identifikace a sledovatelnost.....	15
8.5.3	Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů.....	15
8.5.4	Ochrana a uchování.....	15
8.5.5	Činnosti po dodání.....	16
8.5.6	Řízení změn.....	16
8.6	Uvolňování produktů a služeb.....	16
8.7	Řízení neshodných výstupů z procesu, produktů a služeb.....	16
9	OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ	16
10	HODNOCENÍ VÝKONNOSTI	17
9.1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování.....	17
9.1.1	Obecně.....	17
9.1.2	Spokojenost zákazníka.....	17
9.1.3	Analýza a hodnocení.....	17
9.2	Interní audit.....	17
9.3	Přezkoumání systému managementu.....	18
9.4	Kontrola třetí stranou.....	18
11	ZLEPŠOVÁNÍ	18
10.1	Obecně.....	18
10.2	Neshoda a nápravné opatření.....	19
10.3	Neustálé zlepšování.....	19
12	PŘÍLOHY	19

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 4 z 19

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.

Rubeška 215/1, 190 00 Praha 9 - Vysočany, CZ

Česká republika

IČO: 28953126

DIČ: CZ 28953126

Sídlo provozovny: Tábořská 445, 391 43 Mladá Vožice (49°31'44.8"N 14°48'25.2"E)

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


Zainteresaná strana – osoba nebo organizace, která může ovlivnit určité rozhodnutí nebo činnost nebo jimi může být sama ovlivněna

Riziko – účinek nejistoty na dosažení cíle

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

Kontext organizace – podnikatelské prostředí, průnik externích a interních faktorů a podmínek ovlivňujících organizaci

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 5 z 19

Produkt – výstup, který je výsledkem činnosti společnosti

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

Příručka systému řízení - dokument popisující systém integrovaného managementu kvality

Dokumentované informace – informace, u nichž se vyžaduje, aby je společnost řídila a udržovala včetně médií či úložišť, zejména 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.

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

OZO – odborně způsobilá osoba

PO – požární ochrana

KPI – klíčové ukazatele výkonnosti

GDPR - ochrana osobních údajů (General Data Protection Regulation)


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 konkretizovaných požadavků zákazníka.

Ve společnosti je zpracován **RE 01 Registr aspektů a rizik**, v němž jsou identifikovány potřeby a očekávání interních a externích zainteresovaných stran, které mohou mít vliv na přístup společnosti při rozvíjení a dosahování cílů.

Přezkoumávání a případné přehodnocování významu aspektů probíhá operativně v rámci přezkoumání představenstva a jednání managementu společnosti, dále pak v ročním intervalu v rámci přezkoumání systému managementu kvality vedením společnosti, případně častěji v závislosti na vnitřních či vnějších skutečnostech.

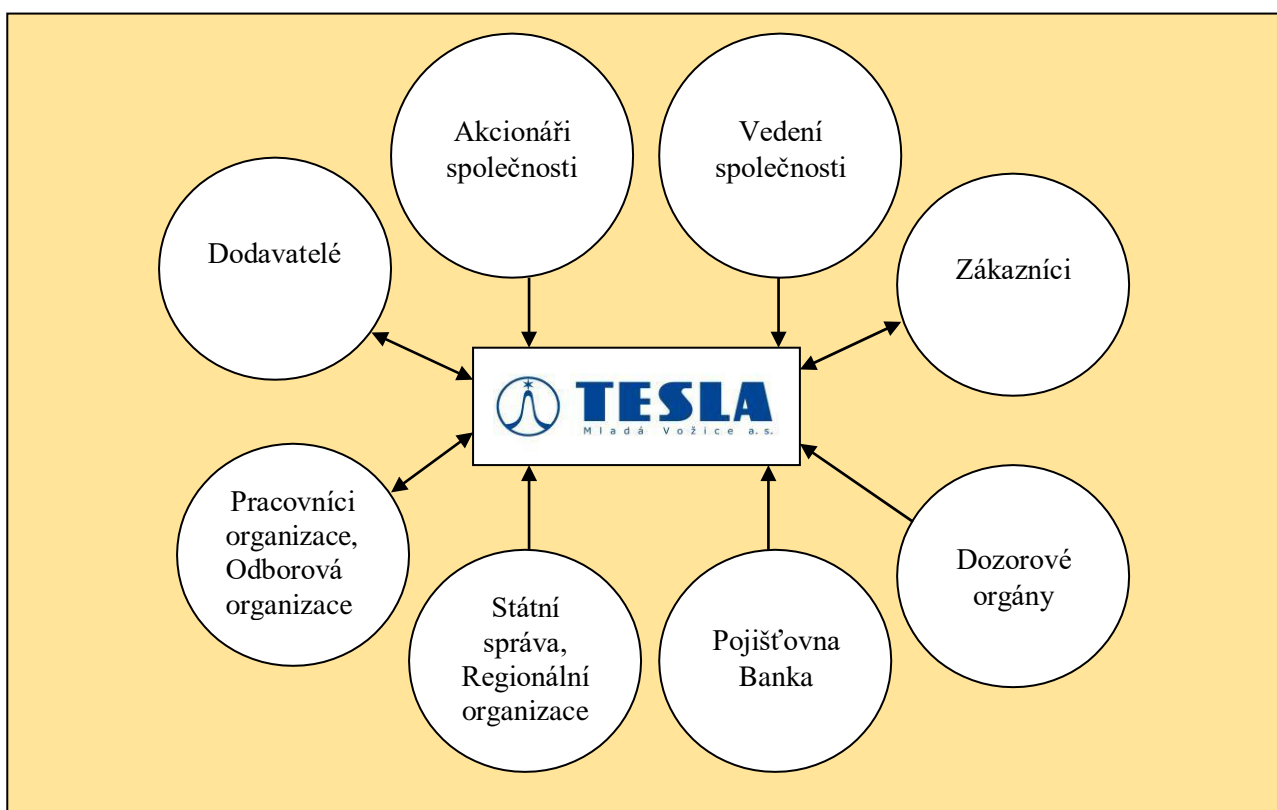
	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 6 z 19

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Společnost komunikuje se zainteresovanými stranami:

- vlastníky společnosti prostřednictvím jednání představenstva společnosti,
- státní správou, prostřednictvím povinných hlášení, účastmi na kontrolách,
- regionálními organizacemi, především orgány města Mladá Vožice přímou komunikací,
- zákazníky, přímou komunikací,
- dodavateli, přímou komunikací,
- zaměstnanci, prostřednictvím porad,
- dozorovými orgány prostřednictvím auditů,
- ostatními stranami na základě jejich požadavků.


Postavení zainteresovaných stran:



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

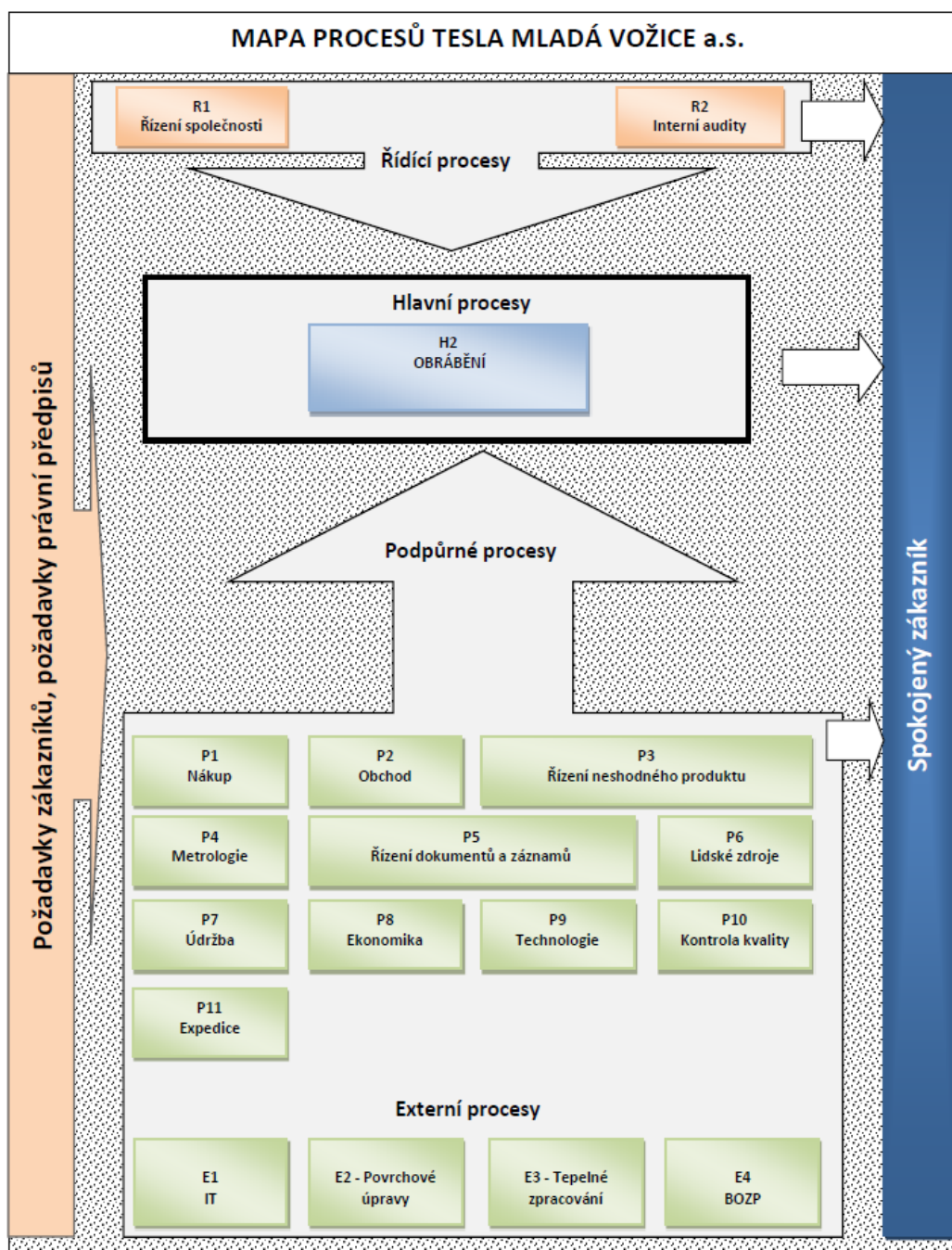
4.3 Určení rozsahu integrovaného systému řízení

Integrovaný systém řízení je uplatněn na všechny procesy ve společnosti, vedení společnosti jimi vymezilo hranice a aplikovatelnost; určení procesů předcházelo zvážení externích a interních aspektů, požadavků relevantních zainteresovaných stran a specifika produkce. Proces vývoje společnost vzhledem k předmětu činnosti nepoužívá, z toho důvodu je ze systému řízení vyloučen v plném rozsahu.

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 7 z 19


4.4 Systém managementu a jeho procesy

Procesní struktura systému řízení je znázorněna Mapou procesů a jednotlivými procesními kartami s uvedením Klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI) procesu a odpovědnostmi.



Ovlivnění hlavního procesu podpůrnými a externími je vyznačeno v jednotlivých kartách.

Karty procesů definují vstupy, výstupy, činnosti, odpovědnosti, regulaci, tj. odkazy na dokumentované postupy, způsob monitorování procesů a klíčové ukazatele výkonnosti.

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 8 z 19

Přehled procesů

Řídící procesy

R1 – Řízení společnosti

R2 – Interní audity

Hlavní proces

Proces H2 – OBRÁBĚNÍ (tj. výroba, produkce, realizace zakázky...)

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

Hlavní proces je jediný, který vytváří hodnoty, externí a podpůrné hodnoty nevytváří, jsou ale potřebné pro hladký chod hlavního procesu.

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,
- ochrany osobních údajů.

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

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 9 z 19

5.1.2 Zaměření na zákazníka

Obchodní oddělení zajišťuje výběr potenciálních zákazníků s ohledem na portfolio produktů, rozsah služeb společnosti, disponibilní kapacity a technologickou vhodnost. Oddělení odpovídá za přímou komunikaci se zákazníkem a péči o něj.

5.2 Politika společnosti

Vedení TESLA Mladá Vožice a.s. 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, v tištěné podobě na nástěnce představitelů jakosti, 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**.

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 10 z 19

6.1.4 Plánování opatření

V rámci porady vedení jsou pravidelně analyzovány dosažené výsledky a na jejich základě přijímány 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 v závislosti na jejich charakteru 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.

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 11 z 19

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. Podpůrným 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.

7.1.7 Právní zajištění

Právní povědomí je zajištěno:

- konzultací, přezkoumáním či přítomností na jednání právníkem na základě smlouvy o poskytnutí právních služeb,
- odběrem sborníku úplného znění zákonů v tištěné formě (vydavatel PORADCE, s.r.o.),
- odběrem výkladových znění zákonů v tištěné formě (vydavatel PORADCE, s.r.o.),

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 12 z 19

- odběrem průběžně aktualizovaného souboru informací GDPR (vydavatel FORUM),
- implementací sofistikovaných programů (účetnictví, personalistika...), u nichž je zajištěn soulad se zákonnou úpravou.

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, sdílením dokumentů na intranetu, kde jsou prezentovány v adresářové struktuře na úložišti v:\ISO, vyvěšením na nástěnce a přímou komunikací.


7.4.1 Interní komunikace

Přímá 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 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,

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 13 z 19

- komunikace s úřady, která 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, řády, směrnice, návodky, závazné prováděcí pokyny administrátora informačního systému DAX2012, 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

Interní dokumentované informace charakteru Řád, Směrnice, Návodka jsou vytvářeny v papírové a elektronické podobě, za řízení dokumentů je odpovědný Představitel ISŘ, Prováděcí pokyny k obsluze DAX 2012 vytváří pracovník oddělení Systémová řešení, přičemž připomínkující pracovníky určí v návaznosti na charakter pokynu, schvalujícím je ve všech případech ředitel společnosti. Příručka systému řízení popisuje systém řízení společnosti v souladu s požadavky systémových norem a podléhá režimu řízené dokumentace. Schválení Příručky je v kompetenci ředitele společnosti a člena představenstva TESLA Mladá Vožice a.s.. Za věcnou správnost dokumentů a záznamů je vždy odpovědný zpracovatel.

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.

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 14 z 19

8.2 Určování požadavků na produkty a služby/ Havarijní připravenost

Požadavky na produkty jsou určeny zákaznickou dokumentací, případně dalšími požadavky specifikovanými 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. Společnost má stanovena pravidla komunikace se zákazníkem a nastaven proces 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
- 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 směrnici **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 směrnících **PS 09 Nákup** a **PS 10 Výběr a hodnocení dodavatelů**. Kompetence v souvislosti s jeho realizací jsou dále upraveny **Podpisovým řádem**.

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 15 z 19

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 většinou v návaznosti na požadavek odběratele 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

Proces 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 směrnici **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.

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**.

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 16 z 19

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 popsáno 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 návody kontroly.

8.7 Řízení neshodných výstupů z procesu, produktů a služeb

Neshodné produkty v procesu jsou řešeny prostřednictvím **PS 03 Řízení nehodného produktu**, určující též opatření k nápravě a preventivní opatření.

9 Ochrana osobních údajů

V TESLA Mladá Vožice a.s. je nastaven systém ochrany osobních údajů. K osobním údajům z hlediska procesů a uzavřených smluv společnost přistupuje jako Správce a Zpracovatel. TESLA Mladá Vožice a.s. s osobními daty pracuje ve třech procesech (oblastech): P6 Lidské zdroje (personalistika), P2 Obchod, P11 IT, v nichž je určen pracovník odpovědný za správu agendy jednotlivých oblastí. Celá problematika je popsána ve směrnici **PS 37 Ochrana osobních údajů - GDPR**, kde jsou definovány zásady zpracování osobních údajů, určen jejich rozsah, účel, prostředky a způsob zpracování, technické a organizační opatření, zásady bezpečnosti a způsob jejich uchování a likvidace. Ve společnosti je instalován kamerový systém za účelem ochrany majetku a bezpečnosti práce, ve vozidlech je použito zařízení na zachycení geostacionárních údajů, o obou technologiích společnost patřičně informuje dotčené fyzické osoby. Monitorování telefonních hovorů či elektronické korespondence společnost neprovádí. Směrnice určuje práva fyzických osob vůči svým osobním údajům, které společnost eviduje či zpracovává a uvádí postup uplatnění práva k nim. Dokument řeší postup při hlášení incidentů a způsob přezkoumání systému ochrany osobních údajů.

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 17 z 19

10 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 Řídicí panel, do něhož jsou svedeny výstupy všech sub-reportů. 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. Zpráva je vyhotovena nejpozději do konce Q1 příslušného roku a projednána Poradou vedení, kde jsou též přijatá případná opatření. 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 – Řídicí panel.

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

9.2 Interní audit

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

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 18 z 19

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 ISŘ 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,
- informace o skutečnostech ovlivňujících kontext společnosti a zainteresované strany,
- vyhodnocení naplňování cílů, cílových hodnot (KPI), programů a Politiky,
- zpětné vazbě od zákazníka a dalších 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.

11 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.

	Příručka systému řízení a kvality	ŘD 01
Platné od: 01.12.2020	8. vydání	Stránka 19 z 19

10.2 Neshoda a nápravné opatření

Neshody mohou vzniknout 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 směrnicí **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 odpovědní všichni zaměstnanci, činnost koordinuje a vyhodnocuje Představitel ISR.

12 Přílohy

Označení	Název