

1 / 2009



BULLETIN

Záměr a průběh interního auditu

Interní audity dle normy **ISO 19011:2002** (u nás vyšla jako ČSN EN ISO 19011:2003) "Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu".

V praxi občas slyšíme námitku, že jde o normu, nikoli o právní předpis, a jako taková je tato norma nezávazná a lze ji použít pouze ve formě doporučení. Pokud ale její doporučení, vytvořená odborníky na základě jejich zkušeností prověřených léty praxe, využijeme, máme jistou záruku, že průběh auditů bude smysluplný, bude mít určitou úroveň a zároveň přinese výsledky ve formě úspory nákladů na jedné straně a zvýšení zisku na straně druhé.

Přidaná hodnota

Tato norma poukazuje na tzv. "přidanou hodnotu auditu". Tím je myšleno, že nestačí, nebo alespoň nemělo by stačit, posuzovat pouze naplnění vyjmenovaných požadavků (viz písm.a) až c) předchozího odstavce), ale jde zejména o zvyšování celkové efektivity organizace!

V rámci prověřování systému, tedy v rámci interního auditu, by měl být auditor schopen:

- umět zvážit případná rizika (do jisté míry zastupuje část procesu rizikové analýzy)
- posoudit úroveň řízení procesů
- posoudit efektivnost jednotlivých procesů
- najít příležitosti ke zlepšování procesů
- najít příležitost ke snižování nákladů, odpadů atp.

Snaha o takový přístup v rámci interních auditů zatím není příliš častá. Naopak se v reálném podnikatelském životě setkáváme se situací, že se musí interní audity nějak stihnout, aby bylo možno doložit záznamy při certifikačním auditu.

Po obdržení certifikátu pak převládne dojem, že je na rok pokoj, a období horečnaté aktivity začne zase obvykle až nedlouho před blížícím se ročním dozorovým auditem.

K internímu auditu bychom měli tedy přistupovat jako k nezávislému a objektivnímu procesu, jehož cílem je zlepšovat činnosti v organizaci.

Pokud se týká normy ČSN EN ISO 19011:2003, stanovuje dostatečný návod k zásadám auditování, řízení programů auditů, vlastního provádění auditů včetně návodu k vypracování zprávy z auditu.

Obsahuje doporučení v oblasti kvalifikace auditorů včetně příkladů.

Postup auditu

Postup při auditu by měl zahrnovat následující kroky:

1. Naplánování, časové rozvržení auditu
2. Zajišťování odborné způsobilosti auditorů
3. Výběr vhodných auditorů, přiřazení jejich role a odpovědností
4. Provádění auditů (včetně následných, pokud se mají provést)
5. Podávání zpráv z auditů a dále rovněž monitorování dosahované úrovně a efektivnosti programu auditů; udržování záznamů.

Detailní rozbor postupu uplatňovaného v rámci interních auditů je uveden na jiném místě této publikace. V následujících odstavcích se proto zaměříme pouze na některé příklady možných problémových situací a nedostatků tak, jak se mohou v rámci interních auditů projevit.

Autor: Ing. Monika Becková

Nová norma pro okna a vnější dveře

EN 14351-1 Okna a dveře - Norma výrobku, funkční vlastnosti - Část 1: Okna a vnější dveře bez vlastností požární odolnosti a/nebo kouřotěsnosti. Česká republika jako člen CEN měla za povinnost dát této normě nejpozději do září 2006 status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání a národní normy, které jsou s ní v rozporu, musí zrušit nejpozději do prosince 2008. Překlad normy bude vydán jako ČSN EN 14351-1 v průběhu listopadu letošního roku. Účelem normy je stanovit funkční vlastnosti nezávislé na materiálu, které jsou použitelné pro okna (včetně střešních oken, střešních oken s odolností proti vnějšímu požáru a balkónových dveří), vnější dveře (včetně bezrámových skleněných dveří, dveří v únikových cestách) a sestavy (stěny).

VYDÁVÁ FRANTIŠEK VÁCLAV BEZUCHA,
ALSO BUREAU QUALITY,

ul. V kopečku 160, 434 01 Most - Vtelnou,

IČ : 615 45 147, DIČ : CZ 51 03 25 240

www.isobezucha.cz e-mail : bezucha.frantisek@cisnet.cz

tel. : 476 127 197, 775 04 44 74,



POUZE PRO POTŘEBY SVÝCH KLIENTŮ A VLASTNÍ.

Norma slouží nejen výrobcům, ale i projektantům a uživatelům jako pomůcka pro orientaci v problematice ověřování shody oken a vnějších dveří a jednotlivých požadavků na tyto výrobky a výrobce. Součástí normy je i příloha ZA, která zahrnuje základní ustanovení Směrnice EU o stavebních výrobcích o systémech prokazování shody a označení shody CE. Označení CE prokazuje shodu výrobku s touto evropskou normou i směnicí a usnadňuje pohyb a prodej výrobku po celé Evropě.

Jaké jsou povinnosti výrobce nyní?

Výrobce musí nechat ověřit shodu oken a vnějších dveří pro pěší s požadavky této evropské normy a se stanovenými hodnotami (včetně tříd) prostřednictvím:

- počáteční zkoušky typu (ITT) u notifikované osoby, jakou je např. TZÚS PRAHA s.p.;
- řízením výroby u výrobce (FPC).

POZOR, ZMĚNA, povinnost značení "CE" pro výrobce oken přesunuta až na 1. únor 2010!

Úvodní environmentální přezkoumání - orientační přehled nutných písemných podkladů

- Základní mapa závodu s popisem jednotlivých objektů.

K jednotlivým objektům je nutné znát následující údaje:

- stáří, legálnost (kolaudační rozhodnutí),
- historii-účel, změny užívání, používané technologie, prováděné rekonstrukce, současné vybavení technologickými soubory,
- podzemní stavby v objektech - sklepy, jímký, studny.
- Zakreslení sítí - kanalizace dešťová, technologická (chemická), vodovody, vypouštěcí místa kanalizace do povrchových vod, trafostanice, rozvodny (zařízení s PCB).
- Výpis z katastru nemovitostí - vlastnické vztahy k objektům i inženýrským sítím v areálu závodu.
- Správní rozhodnutí vodohospodářských orgánů - povolení k odběru povrchové vody, povolení k vypouštění odpadních vod do vod povrchových, povolení k odběru podzemní vody i z vlastního zdroje, doklady o zpoplatnění odebíraných a vypouštěných vod.
- Smlouva s příslušnou organizací (VaK) o odběru vody z vodovodní sítě a o odkanalizování odpadních vod, přehled plateb vodného a stočného za poslední ukončený rok.
- Kanalizační řád, na jehož základě jsou smlouvy o vypouštění odpadních vod do kanalizace uzavřeny, případně provozní řád vlastní areálové kanalizační sítě.
- Zápisy o kontrolách orgánů Okresního úřadu (okresní hygienik).
- Vztah k surovinové základně - příslušná rozhodnutí báňského úřadu.

- Výsledky rozborů vod z vlastních studní.
- Výsledky rozborů vypouštěných odpadních vod.
- Zápisy o kontrolách orgánů státní správy v podniku (Obecní úřad, OkÚ, ČIŽP - ochrana ovzduší, odpadové hospodářství, ochrana vod, ochrana přírody a krajiny, ochrana půdního fondu apod).
- Správní rozhodnutí v oblasti nakládání s odpady (souhlas s nakládáním s nebezpečnými odpady, souhlas s provozem zařízení k úpravě a využívání nebezpečných odpadů a ke zneškodňování odpadů, odsouhlasený provozní řád k těmto zařízením, souhlas k netříděnému shromažďování (nebo sběru a výkupu) odpadů). Smluvní vztahy vázané na odstraňování vlastních odpadů (doklad o skutečnosti, že jsou nebezpečné odpady předávány pouze oprávněné osobě).
- Doklady k zařazení odpadů dle Katalogu odpadů - rozborů odpadů, výluhové zkoušky odpadů, osvědčení o vyloučení nebezpečných vlastností odpadů, doklady o znalosti skutečných vlastností odpadů, způsob vedení průběžné evidence odpadů, evidenci shromažďovacích míst nebezpečných odpadů.
- Roční hlášení o produkci a nakládání s odpady.
- Správní rozhodnutí o uvedení vodohospodářských děl do trvalého nebo zkušebního provozu - jedná se zejména o jímky, septiky, neutralizační stanice, ČOV, kanalizace apod.
- Zápisy o kontrolách těsnosti jímek, nádrží, septiků apod.
- Zápisy vodohospodáře o pravidelných kontrolách v areálu závodu.
- Doklady o platbách a pokutách za znečišťování životního prostředí - ovzduší, voda, odpady.
- Přehled o haváriích a požárech v podniku za celou dobu jeho existence, úniky nebezpečných látek do životního prostředí.
- Údaje o produkci podniku - špičková produkce v t/rok, spotřeba surovin – přehled nakupovaných surovin (druh a množství) s důrazem na látky nebezpečné vodám (oleje, ředidla, barvy, chemikálie) a na látky znečišťující ovzduší (těkavé látky, chlorované uhlovodíky, freony, azbest apod.).
- Přehled nebezpečných chemických látek a přípravků (NCHLP) se kterými se v podniku nakládá, ke každé NCHLP uvedení výčtu nebezpečných vlastností a maximálního množství, které se v objektu vyskytuje.
- Doklad o zařazení objektu dle zákona o haváriích vybraných NCHLP.
- Doklad o ustavení autorizované osoby pro nakládání s NCHLP, doklad o proškolení zaměstnanců nakládajících s NCHLP.
- Organizační směrnice vedení podniku vydané na ochranu jednotlivých složek ŽP.
- Výsledky měření zdrojů znečišťování ovzduší.
- Technické zprávy z projektů, připravovaných rekonstrukcí a výstavby nových objektů podniku
- Výsledky geologického průzkumu na území podniku.
- Organizační schéma závodu.
- Organizační zabezpečení ochrany ŽP.
- Provozně manipulační opatření velkých zdrojů znečišťování ovzduší.

- Provozní evidence velkých a středních zdrojů znečišťování ovzduší.
- Přehled rozhodujících obchodních partnerů (10).
- Přehled podnikatelských subjektů působících v areálu závodu.
- Přehled platné organizačně řídicí dokumentace (organizační normy, směrnice, havarijní plány, provozní řády - např. neutralizační stanice, ČOV, sklady NCHLP, sklad nebezpečných odpadů, kotelny, rozvodny, odmašťovací stanice, galvanizovny, apod.)
- Doklady a prostředky sloužící ke komunikaci a využívání k řízení, informovanosti obchodních partnerů, okolí závodu.
- Přehled rizikových pracovišť.
- Pásmo hygienické ochrany závodu.
- Mapa hlukového zatížení okolí závodu.
- Přehled stížností občanů a zaměstnanců na projevy závodu, na pracovní a okolní prostředí (2 roky zpět).

Integrované systémy řízení ISŘ - poradenství a certifikace

Pro některé organizace, připravující se k certifikaci (či implementaci) systému řízení, ale i pro ty již certifikované, nebývá jednoduché vymezit a poté prakticky zabezpečovat systém řízení podle (někdy zdánlivě) různých požadavků, zejména zvážíme-li, že cílem celé snahy není pouze získání certifikátů, ale měla by být zásadním přínosem pro organizaci. Již v úvodu normy ČSN EN ISO 9001 je řečeno, že „tato mezinárodní norma je dána do souladu s normou ISO 14001, aby se v zájmu uživatelů zlepšila kompatibilita těchto dvou norem“. ISO 9001 sice neobsahuje specifické požadavky kladené na environmentální management, management řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) či managementu rizik, nicméně umožňuje organizaci svůj stávající systém jakosti sladit s příslušnými požadavky, případně požadavky dalších norem začlenit do již stávajícího systému. Norma ISO 14001 sdílí společné zásady systému managementu s normami souboru ISO 9000, čili je možné zavedení systému řízení jakosti využít jako základ pro budování systému environmentálního managementu či BOZP. Integrované systémy řízení jsou výhodné zejména z hlediska množství a složitosti dokumentace, kdy lze použít řadu směrnic pro více systémů, např.:

- společná politika
- společný registr právních požadavků
- zčásti společné cíle
- management zdrojů
- jeden systém pro školení
- integrovaná příručka
- řada společných směrnic (směrnice pro řízení dokumentů, záznamů, směrnice pro provádění interních auditů)
- přezkoumání vedením

Výhodou je ušetření času a nákladů, uvažuje-li organizace o certifikaci zavedených systémů řízení. Náklady na certifikaci budou nižší, budou-li auditovány a certifikovány systémy společně, neboli audit bude prováděn jako integrovaný. Pokud jde o procesy oddělené, vlastní doba posuzování a certifikace je v konečném součtu delší a rostou i náklady s tím spojené. Protáhne se nejen vlastní certifikační audit (vlastně audity), ale logicky i dozorových auditů bude víc.

PŘÍKLAD PLÁNU AUDITU SYSTÉMŮ ZABEZPEČOVÁNÍ JAKOSTI DLE POŽADAVKŮ ČSN EN ISO 9001: 2001

Cíl auditu: posouzení připravenosti k certifikaci a prokázání shody s normou ČSN EN ISO 9001:2001.

PLÁN AUDITU:

08:00 Úvodní jednání - zahájení, upřesnění plánu a účasti jednotlivých pracovníků
 09:00 Posuzování plnění kritérií 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.6 (všeobecné požadavky, odpovědnost vedení)
 10:00 Posuzování plnění kritérií: 5.5, 5.6 (organizační struktura, odpovědnosti, pravomoci, přezkoumání systému)
 11:00 Posuzování plnění kritérií: 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 (personalistika, infrastruktura)
 12:00 Posuzování plnění kritérií: 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 (realizace produktu)
 15:00 Posuzování plnění kritérií: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5 (měření, analýza, zlepšování)
 16:30 Ukončení auditu

Všechny naše audity se procesně řídí směrnicí ISO 19011 pro provádění auditů, samozřejmostí je prokazatelná odborná způsobilost auditora a podrobná závěrečná zpráva včetně předložení důkazů o popsanych zjištěních. Součástí mohou být dle dohody další navazující činnosti, jako je např. zpracování projektu dalšího zlepšování, opatření k nápravě, projekt inovace apod.

Zákon o archivnictví a povinnosti podnikatelů

Od 1. ledna 2005 je v účinnosti nový zákon o archivnictví a spisové službě. Zákon ukládá povinnost uchovávat některé dokumenty vzniklé z činnosti organizace a umožnit z nich výběr archiválií.

Nový zákon o archivnictví vymezuje povinnosti podnikatelů u těchto dokumentů:

1. Statut, dokumenty o vzniku a zániku podnikatelského subjektu
 - a) zakladatelské dokumenty,
 - b) organizační řády a řídicí akty, stanovy, statuty a jejich změny, jednací řády, organizační řády a schémata,

c) dokumenty o změnách podnikatelských subjektů, rozhodnutí, dekrety, smlouvy a výměry o změně právní formy, sloučení, rozdělení,

d) dokumenty o zrušení, likvidaci a zániku podnikatelského subjektu, rozhodnutí o likvidaci, zprávy o postupu a ukončení likvidace, návrhy na výmaz z obchodního rejstříku.

2. Dokumenty vrcholového řízení podnikatelského subjektu, notářské zápisy z jednání orgánů podnikatelského subjektu, výroční zprávy včetně zprávy o auditu.

3. Dokumenty o majetku podnikatelského subjektu, dokumenty dokládající vlastnictví nemovitého majetku, ochranné známky.

4. Finanční dokumenty, účetní záznamy a statistiky podnikatelského subjektu, zejména knihy podvojného účetnictví, účetní závěrky a roční statistické výkazy.

5. Dokumenty z propagační činnosti podnikatelského subjektu, zejména katalogy zboží s ceníky, publikace vydané podnikatelským subjektem a podnikové kroniky.

6. Výrobní program, jeho změny a uplatnění výrobků na domácím trhu a zahraničních trzích.

6. Zásadní dokumenty o zaměstnaneckých záležitostech, kolektivní smlouvy.

STRUKTURA ISO 14001

ENVIRONMENTÁLNÍ POLITIKA PLÁNOVÁNÍ

- Environmentální aspekty
- Právní a jiné požadavky
- Cíle a cílové hodnoty
- Programy environmentálního managementu

ZAVEDENÍ A PROVOZ

- Struktura a odpovědnost
- Výcvik, povědomí a odborná způsobilost
- Komunikace
- Dokumentace EMS
- Řízení dokumentů
- Řízení provozu
- Havarijní připravenost a reakce

KONTROLA A NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ

- Monitorování a měření
- Neshoda, nápravná a preventivní opatření
- Záznamy
- audity

PŘEZKOUMÁNÍ VEDENÍM = NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ

Etapy procesu certifikace systému managementu jakosti a některá úskalí při jejich provádění

I. etapa

Příprava klienta na certifikaci

Jak asi víte, skládá se proces certifikace také z fáze přípravy klienta na certifikaci, kdy je s klientem zpravidla veden informativní rozhovor, při němž bývají projednány cíl a účel certifikace, základní předpoklady pro certifikaci i průběh certifikačního řízení. Po vyjasnění základních otázek předává

certifikační orgán klientovi žádost o certifikaci, kde klient podává souhrnnou a ucelenou informaci o organizaci, již hodlá certifikovat. Zároveň sdělí obvykle certifikační orgán klientovi jména předpokládaných auditorů, přičemž by mělo být dodržováno (a u akreditovaných certifikačních orgánů dokonce musí být dodržováno!) pravidlo o nepřípustné poradenské činnosti auditorů, kteří budou posuzování provádět. To znamená, že posuzování a certifikaci nebudou provádět stejné osoby, které před tím systém managementu v této organizaci zaváděli. Některé certifikační orgány hrají dvojí roli tím, že poskytují konzultační služby a udělují certifikáty pod jiným jménem.

Skutečnost, že konzultant - poradce - vybuduje systém managementu a pak také působí jako takzvaný nezávislý auditor, bohužel není neobvyklá a tento přístup vážně ohrožuje celý smysl certifikace. V tomto případě musí nastat zcela evidentně střet zájmů, a pokud organizace usilující o certifikaci dostane od některého certifikačního orgánu nabídku v podobném duchu, měla by se jí okamžitě vyvarovat vzhledem k tomu, že jde o povrchní přístup, který mnohdy nevede v konečném důsledku k vybudování lepší organizace, ale pouze k získání papíru, který lze pověsit na zeď, a náklady na jeho získání se nevrátí ve vyšší výkonnosti, ale odepíší se jako náklady na podnikání.

Tým auditorů

Pokud dojde k dohodě mezi certifikačním orgánem a klientem ohledně týmu auditorů (ne všem je jasné, že klient má právo se k týmu auditorů vyjádřit, a dokonce při zjištění závažných a objektivních důvodů i některého jeho člena odmítnout), termínů, ceny za provedení auditu i ostatních podmínek stanovených certifikačním orgánem, nastává vlastní posuzování, tedy vlastní provedení auditu, a to nejprve kontrolou a hodnocením dokumentace systému managementu jakosti klienta, což zahrnuje příručku jakosti, postupy, návody pro řízení, pracovní a kontrolní návody a podobně. To se děje obvykle na pracovišti auditora.

Vyskytuje se také nemalé množství tzv. „prefabrikovaných“ příruček jakosti, poskytovaných nequalifikovanými poradci - konzultanty, nepřizpůsobených organizaci a záměrům klienta; systém jakosti je živý systém, který představuje mnohem víc než jen množství popsaných papírů, a univerzální příručka jakosti většinou ani nemůže pokrýt individuální problémy v organizaci. Je ovšem nemálo konzultantů (a poslední dobou je i množství poskytovatelů podobných služeb na internetu), kteří jsou ihned připraveni prodat organizaci vzorovou příručku jakosti bez ohledu na strukturu nabízených výrobků, služeb či vlastní stávající systém uvnitř organizace.

Dalším problémem mohou být nedostatečně popsané procesy či špatně identifikované hlavní procesy potřebné pro funkční systém managementu jakosti, a jejich aplikace v celé organizaci.

II. etapa

Vlastní certifikační audit

Další etapou je vlastní certifikační audit u klienta. Na začátku této fáze by měl certifikační orgán (a to v dostatečném časovém předstihu) klientovi dát k dispozici plán auditu. V rámci auditu auditoři prověřují, jak již bylo řečeno, účinnost zavedeného systému managementu jakosti. K tomuto účelu jim obvykle slouží tzv. „auditní dotazník“, tedy vlastně jakýsi katalog otázek vycházejících z příslušné normy a sloužící jako návod k vlastnímu procesu hodnocení. Z hlediska různých forem posuzování lze například kombinovat při posuzování několik norem, pokud je to vhodné, a audit systému managementu jakosti podle ISO 9001 kombinovat s auditem systému environmentálního managementu podle ISO 14001, s auditem BOZP podle OHSAS 18001 či jinými za předpokladu naplnění všech požadavků jednotlivých norem a samozřejmě při dodržení kvality auditu, která nesmí být touto kombinací nijak negativně ovlivněna. Jde tedy o individuální nebo integrované certifikační audity.

Po skončení auditu je klient informován auditory v závěrečném rozhovoru o výsledku auditu a jsou (v případě potřeby) sjednány termíny provedení určených nápravných opatření. Pokud tedy byla při auditu určena zjištění (případně neshody), je pro odstranění takových zjištění stanoven termín. Zde je třeba připomenout, že auditor opět nesmí působit v roli poradce - konzultanta, a závěry ke zlepšování systému managementu předává formou doporučení.

Certifikační orgány si zpravidla stanovují tzv. klasifikaci neshod neboli stupně závažnosti zjištění při auditu dělí na méně závažná, která nebrání udělení certifikátu a jejich odstranění může být ověřeno až při následném dozorovém auditu, a na zjištění závažná (odchyly nebo neshody), pro která musejí být bezodkladně přijata nápravná opatření a bez ověření účinnosti těchto nápravných opatření nemůže být certifikát vydán.

Udělení certifikace

Pokud bylo prokázáno plnění požadavků příslušné normy formou výše popsaného postupu certifikace, je na základě postupů certifikačního orgánu udělen certifikát a klientovi předán společně s auditní zprávou. Tato zpráva popisuje podrobně shodu jednotlivých článků normy s jejich implementací v systému dané organizace. Klient by měl mít možnost vyjádřit k této zprávě své připomínky a pokud je to vhodné, zároveň popsat opatření, která podnikl nebo hodlá podniknout k nápravě případných zjištění.

Zde mohou nastat vážné problémy ze strany organizace, související s nedostatečným chápáním smyslu systému managementu jakosti. Přístup zaměstnanců k systému v organizaci v případě, že vrcholový management není myšlenke normy oddán, je zpravidla podobně „vlažný“, a praxe se pak mnohdy výrazně liší od teorie popsané v příručce jakosti a související dokumentaci. Zejména

zde se negativně projevuje nedostatečná osobní angažovanost a aktivita managementu.

Další problémy mohou souviset se špatným výběrem certifikačního orgánu (střet zájmu při již výše popsané situaci, kdy se na vlastním procesu certifikace jako auditor podílí konzultant, který dříve zaváděl systém), případně snaha některých méně seriózních společností certifikát, který si klient „zaplatil“, vydat i bez ohledu na závažná zjištění při auditu. Pokud během auditu vyjdou najevo závažné odchylky, takže vydání certifikátu není možné ani v případě očekávaných nápravných opatření, může dojít k přerušení auditu, případně může být provedena jeho změna na tzv. předaudit.

S tím souvisí rovněž snaha některých certifikačních orgánů dosáhnout co největšího počtu vydaných certifikátů - čím více společností „ocertifikují“, tím větší mají zisk a tím silnější je jejich postavení na trhu. Je to však snaha zavádějící, protože může vést jediné k znehodnocení celého systému a musí vést zákonitě k jeho špatné pověsti.

Další chybou je, že předmět a rozsah certifikace se neshoduje s předmětem vlastního posuzování nebo je použit zavádějícím způsobem (zde jde zejména o používání odkazu na certifikaci takovým způsobem, který např. vyvolává dojem vykonané certifikace výrobku, ačkoli byl posuzován systém - jde o klasické matení zákazníka a může jít i o klamavou reklamu). Klient může certifikát používat k obchodním účelům, např. jako důkaz pro třetí osoby a úřady, ale musí být vyloučeno zavádějící nebo nesprávné použití výsledků certifikace. Je třeba si již na začátku stanovit, k jakému účelu má certifikace sloužit a zda bude předmětem certifikace celá společnost či pouze její organizačně vyčleněná část nebo některá z podnikatelských činností. (Pokud je certifikát zneužíván použitím k jiným účelům, než pro jaké byl vystaven, např. pro jinou dosud necertifikovanou firmu, případně pro jinou organizačně oddělenou část firmy, která nebyla zahrnuta do předmětu certifikace, nebo pro jiný předmět činnosti, může to být důvodem k odejmutí certifikátu společností, která jej vydala.)

III. etapa

Doba platnosti certifikátu

Doba platnosti certifikátu je omezena zpravidla na tři roky, přičemž podmínkou platnosti certifikátu je vykonání dozorového auditu u klienta v pravidelných intervalech s pozitivním výsledkem. Ve zvláště odůvodněných případech může být také požadován krátkodobý mimořádný audit, a to buď při požadavku ze strany certifikované organizace při změnách v systému (např. při změně sídla, statusu organizace apod.) - původní certifikát v takovém případě ztrácí vypovídací schopnost a je třeba jej nahradit jiným. To se však neděje automaticky, jak se mnozí domnívají, ale je třeba znovu posoudit ty prvky systému, kterých se změna týká, a vliv změn na kvalitu systému.

Při řádném plánovaném dozorovém auditu jsou posuzovány všechny důležité změny v certifikovaném systému, změny firemní struktury a

organizace, které mají podstatný vliv na systém, apod., a je ověřeno trvalé zabezpečování jakosti v případě, že k žádným zásadním změnám nedošlo.

Vznikají nedodržáním principu „neustálého zlepšování“, kdy se nejen upustí od záměru pracovat na stávajícím systému řízení tak, aby byla zlepšována celková výkonnost, nikoli „pouze“ prokázána jakost výrobku či nabízených služeb, ale mnohdy dojde i k „opomenutí“ odstranění neshod méně závažného charakteru, které byly nicméně v rámci předchozího certifikačního auditu shledány.

Podceněním udržování již certifikovaného systému v optimálním stavu a pocitem, že pokud již jednou organizace certifikát získala, dál se o naplňování požadavků příslušné normy nemusí starat, si organizace může přivodit pozdější problémy při doзору. Pokud se totiž při doзору prokáže, že podmínky udělení certifikátu již nejsou uplatňovány, může certifikační orgán dokonce certifikát odejmout (to lze i v případě, že dozor nemůže být proveden z důvodů, které vzešly ze strany klienta, nebo je organizací odmítnut).

IV. etapa

Recertifikační audit

Před uplynutím doby platnosti certifikátu se provádí recertifikační audit za účelem prodloužení jeho platnosti o další tři roky. Je výhodné, aby recertifikace proběhla před skončením platnosti certifikátu tak, aby platnost nového certifikátu navazovala na předchozí.

Tím dojde vlastně k uzavření jednoho certifikačního cyklu a zároveň k začátku nového. Při recertifikačním auditu, pokud je prováděn stejnou společností (což samozřejmě není povinnost, ale spíše ukazatel míry spokojenosti klienta s certifikační společností), je namátkově kontrolována účinnost celého systému řízení. Klient předává k tomuto účelu certifikačnímu orgánu platnou příručku jakosti se seznamem všech provedených změn.

Vznikají opět nedodržáním termínu. Platnost certifikátu pak nenavazuje na předchozí a tím dojde k „přerušení“ cyklu, klient tak ztrácí výhody uplatnění zkrácení předmětu i doby posuzování a další posuzování je bráno jako nová certifikace v plném rozsahu.

VZOR : Přezkoumání systému jakosti vedením

(na základě čl. 5.6 ČSN EN ISO 9001:2001)
(za období 16.06. 2006 – 16.06. 2007)

Dne: **16.06.2007**
Místo jednání: kancelář jednatele

Za účasti: - jednatelé společnosti
- ředitel výroby
- sekretariát, obchodní odd.

PROGRAM :

1. Přezkoumání systému managementu jakosti organizace, aby byla zajištěna jeho neustálá vhodnost, přiměřenost a efektivnost, posouzení příležitostí ke zlepšování a potřebu změn v systému managementu jakosti, včetně politiky jakosti a cílů jakosti.

2. Vstup pro přezkoumání vedením - informace o :

a) výsledcích auditů,

Byly přezkoumány výsledky jednotlivých auditů celého systému a bylo konstatováno, že zjištěné závady nejsou zásadního charakteru a byly v určeném termínu odstraněny, což také konstatovaly výsledky certifikačního auditu. Byla provedena opatření pro zavedení doporučení z certifikačního auditu.

b) zpětné vazbě od zákazníka,

V lednu 2007 bylo provedeno celoroční vyhodnocení dotazníků – měření spokojenosti zákazníka – je možno konstatovat, že hodnocení kvality naší práce je vysoké - pozitivní a dále především na základě skutečnosti, že ve sledovaném období nebyly podány žádné reklamace, pouze bylo provedeno v několika případech seřízení oken v rámci servisu v záruční době.

c) výkonnosti procesu a o shodě výrobku,

- viz předchozí konstatace.

d) stavu preventivních opatření a opatření k nápravě,

Protože nebyly zjištěny žádné zásadní neshody, není nutno řešit preventivní opatření, mimo funkční realizace preventivních opatření uvedených v systému jakosti. Opatření k nápravě vyplývaly pouze z výsledků auditů a byly splněny.

e) následných opatřeních z předchozích přezkoumání vedením,

Z předchozího přezkoumání vedením nevzešla žádná následná opatření.

f) změnách, které by mohly ovlivnit systém managementu jakosti,

K žádným zásadním změnám, které by mohly ovlivnit systém managementu jakosti nedošlo.

g) doporučeních pro zlepšování.

3. Výstup z přezkoumání vedením - rozhodnutí a opatření vztahující se :

- a) ke zlepšování efektivnosti systému managementu jakosti a jeho procesů,
- b) ke zlepšování výrobku ve vztahu k požadavkům zákazníka, a
- c) k potřebám zdrojů.

Na základě předložených dokumentů a zpráv vedoucích pracovníků bylo konstatováno :

- a) ve vztahu ke zlepšování efektivnosti systému managementu jakosti a jeho procesů
 - **celý systém i jednotlivé procesy jsou funkční a efektivní**
 - bylo vyhodnoceno splnění cílů jakosti za rok 2006 - cíle byly splněny
 - byly stanoveny cíle jakosti pro rok 2007
- b) ve vztahu ke zlepšování výrobku a vztahu k požadavkům zákazníka
 - bylo předloženo hodnocení dodavatelů a na jeho základě schválen seznam dodavatelů pro rok 2007
 - byl předložen seznam měřidel a karty měřidel, bylo provedeno kontrolní měření všech měřidel, dle firemních etalonů – SM 11.0.
 - byla prováděna každodenní kontrola identifikace všech hotových i rozpracovaných výrobků – bez zjištěných neshod
- c) ve vztahu ke zdrojům
 - byly kontrolovány karty Q zaměstnanců
 - záznamy o vzdělání a vzdělávání, byl zpracován plán školení na rok 2007, bylo provedeno hodnocení efektivnosti všech provedených školení
 - je možno konstatovat, že např. dopady školení BOZP jsou pozitivní, ve sledovaném období nebyl evidován žádný pracovní úraz.
 - byly provedeny veškeré revize

Za plnění uvedených úkolů zodpovídá : M. Novák – představitel vedení

Toto Přezkoumání vedením je současně zprávou představitele vedení pro jakost.

Zápis provedl: M. Novákováová

Podpis účastníků přezkoumání :

VZOR :
Rámcová mandátní smlouva o spolupráci (pro výrobce oken s montážní firmou)

Smluvní strany:

Mandant společnost :

IČ:
DIČ:
sídlem:
provozovna výroby :
zastoupená:
zapsaná v Obchodním rejstříku

a

Mandatář firma :

IČ:
DIČ:
sídlem:
zastoupená:

uzavírají podle ustanovení § 566 a násl. obchodního zákoníku tuto **rámcovou mandátní smlouvu**

I.

Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek mandatáře, že pro mandanta jeho jménem a na jeho účet bude provádět veškeré práce spojené s montáží a demontáží plastových výrobků (oken a dveří), včetně všech staveních dokončovacích prací – zednické začíštění a drobné stavební úpravy, na základě svého platného živnostenského oprávnění.

II.

Práva a povinnosti mandatáře

1. Mandatář se zavazuje k dodržování všech technologických postupů stanovených výrobcem montovaných výrobků jakož i technologických postupů jeho subdodavatelů .
2. Mandatář je seznámen s povinností používání kalibrovaných měřidel, nebo měřidel kontrolovaných dle kalibračního etalonu mandanta.
3. Mandatář je povinen postupovat při zajišťování předmětu smlouvy s odbornou péčí, pracovat na profesionální úrovni a chránit zájmy mandanta.
4. Mandatář bude důsledně zajišťovat celý předmět smlouvy včetně souvisejících věcí. Může se odchýlit od pokynů mandanta, je-li to naléhavě nezbytné v zájmu mandanta a mandatář nemůže včas obdržet jeho souhlas. O takovém postupu je však mandatář povinen mandanta informovat dodatečně v nejbližším termínu.
5. Mandatář se zavazuje, že bude pravidelně mandanta informovat o svém postupu při zajišťování předmětu smlouvy. Mandatář je povinen oznámit mandantovi všechny okolnosti, které zjistí při zajišťování předmětu smlouvy, a které mohou mít vliv na změnu pokynů mandanta.
6. Veškeré údaje a informace, poskytnuté mandatářem v souvislosti s jeho činností, bude mandatář považovat za důvěrné a zachová je v tajnosti. Zavazuje se, že tyto údaje či informace nebude dále rozšiřovat, s výjimkou případů, kdy je jejich využití

nezbytné nebo užitečné za účelem splnění této smlouvy.

7. Mandatář může ke splnění této smlouvy použít jiné osoby, považuje-li to za vhodné a účelné, odpovídá však v takovém případě, jako by jednal sám. To se týká zejména zachování mlčenlivosti o informacích poskytnutých mandantem a profesionální úrovně práce.

8. Mandatář se zavazuje, že veškeré vzniklé odpady spojené s jeho činností určené k likvidaci na základě pověření mandantem uloží na k tomuto účelu vyhrazených místech v provozovně mandanta.

Mandatář je seznámen se zákazem pálení jakéhokoli vzniklého dřevěného odpadu, jakož i jeho postupování třetím osobám za tímto účelem. Mandatář přebírá veškeré následky vzniklé z případného nedodržení tohoto zákazu .

III.

Práva a povinnosti mandanta

1. Mandant je povinen předat včas mandataři veškeré podklady, dokumenty a informace, jež jsou nutné a užitečné ke splnění požadovaných prací, zejména předat úplnou, správnou a přesnou specifikaci pro řešení předmětu smlouvy .

2. Mandant je povinen na žádost mandataři umožnit seznámení se technologickými postupy mandanta a jeho dodavatelů.

3. Mandant je povinen zaplatit mandataři stanovenou odměnu . Mandant se dále zavazuje uhradit mandataři mimořádné náklady, nutně nebo účelně vynaložené při plnění této smlouvy a přesahující běžné výlohy mandataře. Jejich rozsah a účel však musí být předem oběma stranami písemně odsouhlasen.

4. V případě, že mandant bez vážného důvodu nespolupracuje s mandatařem a ztíží tak svou nečinností uplatnění nebo realizaci předmětu plnění této smlouvy, může mandatař požadovat náhradu, jako kdyby svůj úkol splnil a jehož uplatnění či realizace bude takto ztížena, byla uhrazena v penězích.

IV.

Smluvní odměna

1. Cena provedených prací bude vždy předem dohodnuta a odsouhlasena oběma smluvními stranami.

2. Úhrada smluvní odměny bude provedena v hotovosti ,nebo převodem na bankovní účet mandataře na základě mandatařem vystavené faktury.

3. Je-li mandant v prodlení s výplatou smluvní odměny mandataři, je povinen současně uhradit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

V.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

2. Smlouva zaniká vzájemnou dohodou obou stran. Obě strany se dohodly, že pro její ukončení

se nepoužijí ustanovení § 574 a § 575 obchodního zákoníku.

3. V případě závažného a podstatného porušení podmínek této smlouvy má smluvní strana, která je takovým jednáním na svých právech dotčena, právo od této smlouvy odstoupit.

4. Pokud v této smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.

5. Smlouva může být změněna nebo doplněna pouze písemným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami.

6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou ze smluvních stran.

V Mostě, dne ...

SEZNAM UŽÍVANÝCH MĚŘIDEL (vzor)

ČÍSLO	TYP	POUŽÍVÁ
1	svinovací metr	F. Novák stavba
2	teleskopický metr	A. Špelec stavba
3	svinovací metr	DÍLNA
4	svinovací metr	DÍLNA
5	svinovací metr	DÍLNA
6	vodováha	stavba

KARTA MĚŘIDLA (vzory)

KARTA MĚŘÍČÍHO PŘÍSTROJE : SVINOVACÍ METR

Měřidlo používá : **F. Novák - dílna**

DATUM ověření	Výsledek ověření	Ověř. provedl	Pozn.
25.1.2009	VYHOVUJE TOLERANCI +/- 1 mm	Josef Novák	

KARTA MĚŘÍČÍHO PŘÍSTROJE : VODOVÁHA montáže

Měřidlo používá : **F. Novák -**

DATUM ověření	Výsledek ověření	Ověř. provedl	Pozn.
25.1.2009	VYHOVUJE TOLERANCI	Josef Novák	