



# Příručka kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

## PK 01

### Schválení pro použití ve společnosti

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval	Ing. Jan Zloch	PVK	1.10.2018	
Schválil	Ing. Ladislav Sova	Jednatel doprava	1.10.2018	
	Ing. Bohuslav Juračka	Jednatel servis	1.10.2018	

Verze dokumentu	05	Zn. řízené kopie:	
Archivní označení dokumentu	PK 01_05		
Stanovená platnost dokumentu od	1.10.2018		
Perioda pravidelné revize	1 rok		
		<b>Řízenou kopii ověřil (přezkoumal)</b>	
		Jméno:	
		Podpis:	

Dokument je určen a uzpůsoben k řízení elektronickou formou. Veškeré tištěné formy tohoto dokumentu jsou neřízené a informativní.

## *Preambule*

*Vrcholové vedení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. se tímto zavazuje k vývoji a zlepšování systému managementu kvality v rámci systému řízení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.*

*Vrcholové vedení se dále zavazuje prosazovat důležitost plnění požadavků zákazníka a plnění právních a technických předpisů a zákonných požadavků. Stanovuje, přezkoumává a kontroluje plnění politiky a cílů kvality. V pravidelných intervalech provádí komplexní přezkoumání celého systému řízení společnosti i jeho dílčích částí.*

*Vrcholové vedení se dále zavazuje zajišťovat a poskytovat potřebné zdroje pro činnost systému řízení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o., stejně jako všech ostatních řídicích, technicko-organizačních a pomocných systémů společnosti.*

*Za vrcholové vedení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.*

***Ing. Ladislav Sova, v. r.***

*jednatel doprava*

**0. OBSAH****Obsah:**

0.	OBSAH .....	3
1.	VŠEOBECNĚ .....	6
1.1.	Cíl a oblast použití .....	6
1.2.	Rozsah platnosti, distribuce a revize .....	6
1.3.	Odpovědnost .....	6
1.4.	Související dokumentace .....	6
2.	SPOLEČNOST ČSAD TIŠNOV, SPOL. S R.O. ....	7
2.1.	Všeobecně .....	7
2.2.	Předmět podnikání dle obchodního rejstříku .....	7
2.3.	Výpis z veřejné části Živnostenského oprávnění .....	8
2.4.	Organizační struktura .....	8
2.5.	Orgány společnosti .....	8
3.	TERMÍNY A DEFINICE .....	8
3.1.	Interní slovník zkratk používaných v řídicí dokumentaci .....	8
3.2.	Seznam použitých pojmů .....	8
4.	KONTEXT SPOLEČNOSTI ČSAD TIŠNOV, SPOL. S R.O. ....	10
4.1.	Porozumění společnosti a jejímu kontextu .....	10
4.2.	Porozumění potřebám a očekávání zainteresovaných stran .....	10
4.3.	Určení rozsahu systému kvality .....	10
4.4.	Systém managementu kvality a jeho procesy .....	11
5.	VEDENÍ (LEADERSHIP) .....	12
5.1.	Vedení (leadership) a závazek .....	12
5.1.1.	Obecně .....	12
5.1.2.	Zaměření na zákazníka .....	12
5.2.	Politika .....	13
5.2.1.	Vytvoření politiky kvality .....	13
5.2.2.	Komunikování politiky kvality .....	13
5.3.	Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci společnosti .....	13
6.	PLÁNOVÁNÍ .....	13
6.1.	Opatření pro řešení rizik a příležitostí .....	13
6.2.	Cíle kvality a plánování jejich dosažení .....	14
6.3.	Plánování změn .....	14
7.	PODPORA .....	14
7.1.	Zdroje .....	14
7.1.1.	Obecně .....	14
7.1.2.	Lidé .....	15
7.1.3.	Infrastruktura .....	15
7.1.4.	Prostředí pro fungování procesů .....	15
7.1.5.	Zdroje pro monitorování a měření .....	15
7.1.6.	Znalosti společnosti .....	15
7.2.	Kompetence .....	16
7.3.	Povědomí .....	16
7.4.	Komunikace .....	16
7.4.1.	Porady .....	16
7.4.2.	Elektronická pošta .....	17
7.5.	Dokumentované informace .....	17
7.5.1.	Obecně .....	17
7.5.2.	Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací .....	17
7.5.3.	Řízení dokumentovaných informací .....	18
8.	PROVOZ .....	18
8.1.	Plánování a řízení provozu .....	18

8.2.	Požadavky na produkty a služby .....	18
8.2.1.	<i>Komunikace se zákazníky .....</i>	<i>18</i>
8.2.2.	<i>Určování požadavků na produkty a služby .....</i>	<i>19</i>
8.2.3.	<i>Přezkoumání požadavků na produkty a služby .....</i>	<i>19</i>
8.2.4.	<i>Změny požadavků na produkty a služby .....</i>	<i>19</i>
8.3.	Návrh a vývoj produktů a služeb .....	20
8.4.	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb .....	20
8.4.1.	<i>Obecně .....</i>	<i>20</i>
8.4.2.	<i>Typ a rozsah řízení .....</i>	<i>20</i>
8.4.3.	<i>Informace pro externí poskytovatele .....</i>	<i>20</i>
8.5.	Výroba a poskytování služeb .....	20
8.5.1.	<i>Řízení výroby a poskytování služeb .....</i>	<i>20</i>
8.5.2.	<i>Identifikace a sledovatelnost .....</i>	<i>21</i>
8.5.3.	<i>Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů .....</i>	<i>21</i>
8.5.4.	<i>Ochrana .....</i>	<i>21</i>
8.5.5.	<i>Činnosti po dodání .....</i>	<i>22</i>
8.5.6.	<i>Řízení změn .....</i>	<i>22</i>
8.6.	Uvolňování produktů a služeb .....	22
8.7.	Řízení neshodných výstupů .....	22
9.	HODNOCENÍ VÝKONNOSTI .....	22
9.1.	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování .....	22
9.1.1.	<i>Obecně .....</i>	<i>22</i>
9.1.2.	<i>Spokojenost zákazníka .....</i>	<i>23</i>
9.1.3.	<i>Analýza a hodnocení .....</i>	<i>23</i>
9.2.	Interní audit .....	24
9.3.	Přezkoumání systému managementu .....	24
9.3.1.	<i>Obecně .....</i>	<i>24</i>
9.3.2.	<i>Vstupy pro přezkoumání systému managementu .....</i>	<i>24</i>
9.3.3.	<i>Výstupy z přezkoumání systému managementu .....</i>	<i>24</i>
10.	ZLEPŠOVÁNÍ .....	25
10.1.	Obecně .....	25
10.2.	Neshoda a nápravné opatření .....	25
10.3.	Neustálé zlepšování .....	25

## Zápis o seznámení s obsahem – záznam:

Funkce	Jméno	Podpis	Funkce	Jméno	Podpis
JS – doprava	Ing. Sova Ladislav		PVK- bezpečnostní technik	Ing. Zloch Jan	
JS – servis	Ing. Juračka Bohuslav		Vedoucí dílen	Vít Pavel	
JS – ekonomika	Ing. Štěrba Stanislav		Vedoucí servisu	Sova Martin	
Ved. ND	Macháček Pavel		Vedoucí účetní	Borková Monika	
Ved. dispečer MKD	Habán Ladislav		Dispečer PAD	Houdek Stanislav	
Ved. dispečer ND	Kavlík Milan		Provozní mistr	Baláž Rostislav	
Dispečer MKD	Štěpánek Zdeněk		Ved. ČS a myčky	Bc. Nečas Robert	
Prov. mistr	Štěpánek Jiří		Přijímací technik	Míka Pavel	
Vedoucí dispečer	Tulisová Jaromíra		Přijímací technik	Němeček Josef	
Vedoucí dispečer MAD	Koudelka Antonín				

Přehled verzí		
Číslo verze	Důvod verze	Platí od
00	Původní vydání	14.10.2009
01	První vydání – zapracování připomínek z certifikačního auditu 1. stupně	24.11.2009
02	Druhé vydání – zapracování připomínek z dozorového audit, aktualizace dokumentu, vyjmutí ze systému procesu „Provozování cestovní kanceláře“, odstraněny odkazy na kapitoly normy ISO 9001, úprava org. schématu, a popis kap. 7.6.	1. 11. 2012
03	Třetí vydání – úprava dokumentu po recertifikačním auditu – změny nejsou zvýrazněny.	31.10.2013
04	Čtvrté vydání - aktualizace v souvislosti s vydáním nové normy ISO 9001:2015 – změny nejsou zvýrazněny.	2.5.2017
05	Páté vydání - upravené pojmy, změny nejsou zvýrazněny	1.10.2018

Pravidelné revize dokumentu					
Číslo revize:	1	2	3	4	5
Datum					
Podpis					

## 1. VŠEOBECNĚ

### 1.1. Cíl a oblast použití

Cílem Příručky kvality je vymezit systém řízení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. v oblasti řízení kvality podle ISO 9001 při realizaci produktu společnosti:

- silniční motorová nákladní a autobusová doprava
- servisní činnosti a opravy vozidel a karoserií
- provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy.

Příručka kvality popisuje a ustanovuje systém řízení společnosti v uvedené oblasti tak, aby byla zajištěna vysoká kvalita procesů při všech aktivitách společnosti, a to jak ve vztahu k zákazníkovi, tak při interních činnostech.

### 1.2. Rozsah platnosti, distribuce a revize

Platí pro všechny zaměstnance společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. od data platnosti až do doby zrušení podle ustanovení směrnice SM 02 – Řízení dokumentace a záznamů. Distribuce je prováděna elektronickou formou prostřednictvím firemní počítačové sítě, v souladu s ustanoveními směrnice SM 02 – Řízení dokumentace a záznamů.

Tato příručka podléhá pravidelné revizi minimálně každých 12 měsíců. V případě potřeby stanoví jednatel společnosti doprava mimořádnou revizi. Za revizi dokumentu odpovídá zpracovatel.

### 1.3. Odpovědnost

Odpovědnost za provádění činností podle této příručky a za dodržování všech ustanovení má v rámci celé společnosti její jednatel doprava.

Za obsah, zpracování a aktualizaci této příručky odpovídá zpracovatel, v případě organizačních změn ve společnosti jeho logický nástupce nebo v případě zániku funkce přímý nadřízený. Návrhy úprav předkládají jednotliví vedoucí zaměstnanci představiteli vedení pro kvalitu (PVK) podle ustanovení o změnovém řízení ve směrnici SM02 – Řízení dokumentace a záznamů.

### 1.4. Související dokumentace

#### Legislativní a normativní dokumentace

Navazující a související zákony, normy, vyhlášky, nařízení vlády a jiné právní požadavky jsou uvedené v Registru právních a jiných požadavků ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

Řídicí dokumentace společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je uvedena v následujícím přehledu.

#### Označení

PK01 Příručka kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.  
Politika kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

#### Směrnice (SM)

SM01 Organizační a pracovní řád  
SM02 Řízení dokumentace a záznamů  
SM03 Interní audit  
SM04 Řízení neshodných produktů, procesů a opatření  
SM05 Příprava a řízení zakázky

## 2. SPOLEČNOST ČSAD TIŠNOV, SPOL. S R.O.

Navazující dokumentace: SM01 – Organizační a pracovní řád

### 2.1. Všeobecně

<b>Obchodní jméno:</b>	<b>ČSAD Tišnov, spol. s r.o.</b>
<b>Sídlo společnosti:</b>	Červený mlýn 1538, 666 01 Tišnov
<b>Provozovny:</b>	Červený mlýn 1538, 666 01 Tišnov Cáhlovská 1848, 666 01 Tišnov
<b>Právní forma:</b>	Společnost s ručením omezeným
<b>Jednatelé:</b>	Ing. Bohuslav Juračka Ing. Ladislav Sova Ing. Stanislav Štěrba
<b>Dokument o vzniku společnosti:</b>	Zápis do Obchodního rejstříku KS Brno, oddíl C, vložka 6196
<b>IČO:</b>	46905952
<b>DIČ:</b>	CZ46905952
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:csad@csad-tisnov.cz">csad@csad-tisnov.cz</a>
<b>Tel.:</b>	+ 420 549 121 111
<b>Fax:</b>	+ 420 549 121 155
<b>www stránky:</b>	<a href="http://www.csad-tisnov.cz">www.csad-tisnov.cz</a>
<b>Logo společnosti:</b>	



#### Historie společnosti

Historie společnosti se datuje již roku 1949, kdy vzniklo ČSAD národní podnik jako celek, mezi nímž i ČSAD Tišnov, jenž bylo po dlouhé roky provozovnou závodů ČSAD Brno a ČSAD Rosice. Bylo tomu tak až do 1.4.1990. K 1.1.1991 se ČSAD Tišnov stalo samostatným státním podnikem.

V tomto začlenění setrvalo až do 1. 4. 1994, kdy privatizací vznikla ČSAD Tišnov spol. s r.o. Po období výrazných změn musela společnost hledat svoje místo v nových podmínkách, což v mnohých případech vedlo k restrukturalizaci uvnitř společnosti a rozšiřování předmětů činnosti. Svým zákazníkům nabízíme velmi široké spektrum služeb. Největší činností je však autobusová doprava, nákladní doprava, provozování cestovní kanceláře, čerpacích stanic pohonných hmot a plnicí stanice CNG. Dále je společnost od r. 2009 servisním partnerem MAN Truck & Bus Czech Republic s.r.o. a provádí servisní činnosti především nákladních automobilů a autobusů.

### 2.2. Předmět podnikání dle obchodního rejstříku

- opravy silničních vozidel
- klempířství a oprava karoserií
- provozování cestovní kanceláře
- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
- Silniční motorová doprava - nákladní provozovaná vozidly nebo jízdními soupravami o největší povolené hmotnosti přesahující 3,5 tuny, jsou-li určeny k přepravě zvířat nebo věcí, - osobní provozovaná vozidly určenými pro přepravu více než 9 osob včetně řidiče, - nákladní

provozovaná vozidla nebo jízdními soupravami o největší povolené hmotnosti nepřesahující 3,5, tuny, jsou-li určeny k přepravě zvířat nebo věcí, - osobní provozovaná vozidla určenými pro přepravu nejvýše 9 osob včetně řidiče.

### 2.3. Výpis z veřejné části Živnostenského oprávnění

- Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
- Vydavatelské činnosti, polygrafická výroba, knihařské a kopírovací práce
- Zprostředkování obchodu a služeb
- Velkoobchod a maloobchod
- Údržba motorových vozidel a jejich příslušenství
- Skladování, balení zboží, manipulace s nákladem a technické činnosti v dopravě
- Zasilatelství a zastupování v celním řízení
- Realitní činnost, správa a údržba nemovitostí
- Pronájem a půjčování věcí movitých
- Testování, měření, analýzy a kontroly
- Reklamní činnost, marketing, mediální zastoupení
- Služby v oblasti administrativní správy a služby organizačně hospodářské povahy

### 2.4. Organizační struktura

Organizační struktura společnosti je podřízena jejím podnikatelským záměrům a strategickým cílům. Podrobná struktura je uvedena na www stránkách společnosti.

Z certifikovaného systému jsou vyjmuty – cestovní kancelář, prodejny.

### 2.5. Orgány společnosti

Jednatelé jednají jménem společnosti každý samostatně a podepisují se za ni tak, že k obchodnímu jménu společnosti připojí jeden z nich svůj podpis.

## 3. TERMÍNY A DEFINICE

### 3.1. Interní slovník zkratk používaných v řídicí dokumentaci

PK	Příručka kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.
PVK	Představitel vedení pro kvalitu
QMS	Quality management system – systém řízení kvality
JS	jednatel společnosti
SM	směrnice společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.
SŘ	Systém řízení

### 3.2. Seznam použitých pojmů

Tato příručka kvality používá pojmy a termíny vysvětlené v mezinárodních standardech ISO 9000, a následující specifické pojmy.

Dodavatel

organizace, která poskytuje produkt nebo dodavatelsky proces naší společnosti

Dodávka

dodání produktu, jeho části nebo skupiny produktů naší společnosti

Kvalita

stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik

Kontrola (náradí, nástroje, pomůcky, zařízení, služeb)

činnost, při které se prohlídkou a zkoušením zjišťuje technický stav náradí a poskytovaných služeb.



**Nápravné opatření**

opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí situace

**Neshoda**

nesplnění požadavku

**Neustálé zlepšování**

proces zlepšování systému řízení, jímž se zvyšuje kvalita produktů a procesů a celkově efektivita produkčních i podpůrných procesů.

**Objednávka**

totéž jako smlouva ve smyslu logickém i z hlediska dokumentování

**Ověřování (verifikace)**

potvrzení zkoumáním s poskytnutím objektivního důkazu, že specifikované požadavky byly splněny (zpravidla zkoušky u zhotovitele)

**Ověřovatel**

osoba odpovědná za schválení distribuce řídicího dokumentu

**Preventivní opatření**

opatření k odstranění příčina potenciální neshody nebo jiné nežádoucí situace

**Produkt**

výsledek procesu (služba, SW, HW, zpracovávaný materiál)

**Představitel vedení pro kvalitu (PVK)**

Jednatelům dopravy pověřený zaměstnanec, s odpovědností a pravomocemi pro stanovení, dokumentaci a realizaci prvků systému QMS dle normy ISO 9001.

**Přezkoumání**

činnosti prováděné z důvodu, aby bylo zjištěno, že požadavky na kvalitu jsou stanoveny přiměřeným způsobem a mohou být realizovány – tato činnost je doložena příslušným záznamem

**Příručka kvality**

nejvyšší řídicí dokument společnosti, dále předpis, který stanoví požadavky na systém řízení v případech, kdy vztah mezi odběratelem a dodavatelem vyžaduje prokázat schopnost dodavatele dostát požadavkům na systém kvality podle ISO 9001

**Smlouva**

právně závazné vyjádření, že dodáme zákazníkovi produkt (výrobek nebo službu)

**Společnost**

společnost s ručením omezeným ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

**Systém řízení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.**

komplexní systém pro řízení společnosti

**Validace (potvrzení platnosti)**

potvrzení zkoumáním s poskytnutím objektivního důkazu, že požadavky na produkt nebo proces byly splněny a zákazníkem potvrzeny

**Zakázka**

logický pojem a činnost, při které je vytvořen „produkt“; zakázka zpravidla vznikne na základě externího podnětu (od zákazníka)

**Zákazník**

příjemce produktu poskytnutého organizací.

## 4. KONTEXT SPOLEČNOSTI ČSAD TIŠNOV, SPOL. S R.O.

Kontextem společnosti se rozumí kombinace interních a externích faktorů a podmínek (podnikatelské prostředí), které mohou mít vliv na přístup společnosti ke svým produktům, službám, k investicím a zainteresovaným stranám.

### 4.1. Porozumění společnosti a jejímu kontextu

*kap. 4.1 ISO 9001*

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. si stanovila interní a externí priority, kterými dosáhne požadovaných výsledků systému kvality. Mezi externími aspekty QMS společnost zvažuje požadavky právních a jiných požadavků, které vyplývají z technologického, konkurenčního, tržního, kulturního, sociálního a ekonomického prostředí. Interní aspekty QMS jsou zaměřeny na dosažení schopnosti stále plnit požadavky všech zákazníků.

Přehled interních a externích záležitostí je uveden v samostatném dokumentu - Kontext společnosti - Cíle procesů v ČSAD Tišnov.

Interní a externí záležitosti QMS jsou z hlediska stálé vhodnosti pravidelně přezkoumávány a výsledky tohoto přezkoumání jsou uvedeny ve zprávě pro přezkoumání vedením.

### 4.2. Porozumění potřebám a očekávání zainteresovaných stran

*kap. 4.2 ISO 9001*

Zainteresovanou stranou se rozumí osoba nebo společnost, která může mít vliv na určité rozhodnutí nebo činnost nebo jimi může být sama ovlivněna nebo se jimi cítí být ovlivněna (např. zákazníci, vlastníci, zaměstnanci, dodavatelé, bankéři, svazy, partneři nebo společnost, která může zahrnovat konkurenty nebo nepřátelské nátlakové skupiny, organizace ovlivňující životní prostředí - orgány státní správy, kontrolní orgány apod.).

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. určila zainteresované strany, které jsou relevantní pro její integrovaný systém managementu, a jejich oprávněné požadavky.

Jejich přehled je uveden v samostatném dokumentu Registr zainteresovaných stran.

Informace o zainteresovaných stranách a jejich požadavcích jsou z hlediska stálé vhodnosti pravidelně přezkoumávány a výsledky tohoto přezkoumání jsou uvedeny ve zprávě pro přezkoumání vedením.

### 4.3. Určení rozsahu systému kvality

*kap. 4.3 ISO 9001*

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má v souladu s požadavky výše uvedených normativních a legislativních dokumentů vytvořený, zdokumentovaný, zavedený, uplatňovaný a udržovaný systém řízení a neustále sleduje, monitoruje a zlepšuje jeho účinnost, vhodnost a efektivnost. Některé činnosti jsou zajišťovány externě.

QMS je zaveden a uplatňován ve shodě s ISO 9001 - společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. uplatňuje všechny požadavky normy ISO 9001.

Systém řízení kvality je zaveden a uplatňován ve shodě s ISO 9001. V rámci systému řízení kvality je vyloučen prvek 8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb, protože společnost při své činnosti nejsou vyvíjeny nové služby. Činnost jsou prováděny podle legislativy a požadavků zákazníků.

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. určila hranice a aplikovatelnost svého systému managementu, aby vymezila jeho rozsah. Přitom zvažila externí a interní záležitosti, požadavky relevantních zainteresovaných stran, vyráběné a dodávané produkty a služby.

Systém řízení kvality je zaměřen na (předmět certifikace):

- silniční motorová nákladní a autobusová doprava
- servisní činnosti a opravy vozidel a karoserií
- provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy.

QMS se týká vymezené části společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. v rozsahu uvedeném dále.

## 4.4. Systém managementu kvality a jeho procesy

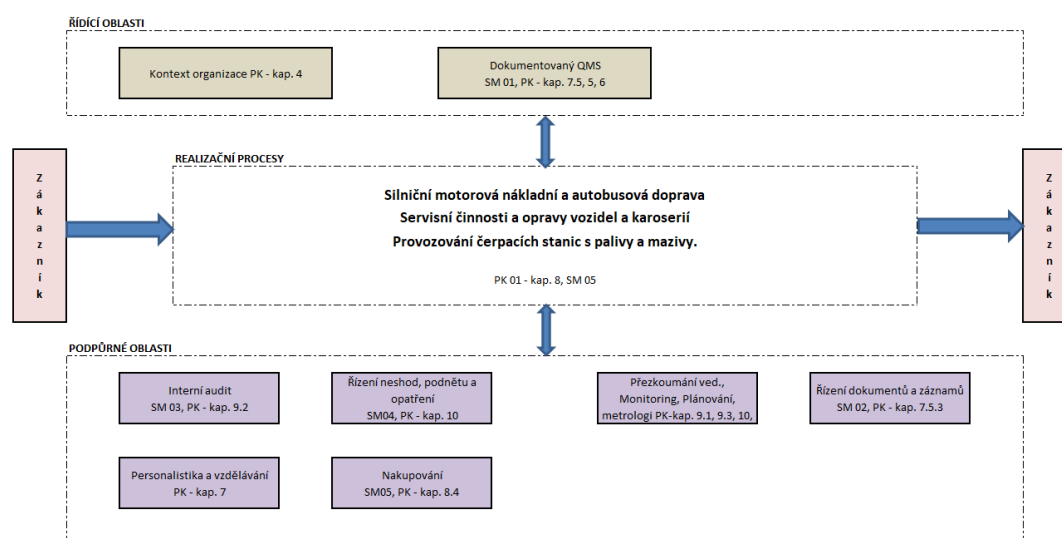
### kap. 4.4 ISO 9001

Vedení společnosti identifikuje jednotlivé procesy a stanoví vlastníky těchto procesů, kteří jsou za ně odpovědni:

Pro jednotlivé procesy jsou vedením stanovena kritéria a určení vlastníci. Jsou stanoveny postupy, je monitorována a měřena jejich efektivita. Zabezpečení dostupnosti naplánovaných zdrojů je v odpovědnosti vedení včetně zabezpečení dostupnosti potřebných informací. Systém managementu má rovněž vytvořeny mechanismy k analyzování výsledků měření a monitorování procesů. Výsledky z těchto analýz slouží vedení společnosti pro rozhodování o těchto procesech a pro uplatňování závazku trvalého zlepšování.

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. ve svých činnostech využívá znalostí a poznatků získaných v rámci QMS a své činnosti nestále zlepšuje.

V rámci QMS používá společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. řídicí a podpůrné oblasti a realizační procesy.



Obr. – Procesní model QMS společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

*Pozn.: Produktem společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. jsou výsledky realizačního (nosného) procesu, tzn.:*

- silniční motorová nákladní a autobusová doprava
- servisní činnosti a opravy vozidel a karoserií
- provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy.

### Odpovědnosti za jednotlivé aktivity:

Oblast	Proces, činnost	Odpovídá
Řídicí oblasti:	Kontext společnosti	Jednatelé společnosti
	Dokumentovaný QMS	PVK
Realizační procesy:	Pravidelná autobusová doprava, nepravidelná autobusová doprava, Kamionová doprava	Jednatel doprava
	Servisní činnosti a opravy vozidel a karoserií	Jednatel servis

	Provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy	Vedoucí ČS a myčky
	Provozování cestovní kanceláře	Jednatel servis
Podpůrné oblasti:	Interní audit	PVK
	Řízení neshod, podnětu a opatření	PVK
	Přezkoumání vedením, Monitoring, Plánování	Jednatel společnosti - dle charakteru
	Řízení dokumentů a záznamů	PVK
	Personalistika a vzdělávání	Mzdová a personální účetní
	Nakupování	Jednatel společnosti - dle charakteru

V případě použití externě poskytovaných procesů, produktů a služeb pro zajištění realizace identifikovaného procesu, který ovlivňuje shodu produktu nebo služby s požadavky, je vytvořen a realizován systém identifikace, plánování, řízení, hodnocení, stanovení pravomocí a odpovědností a kontroly těchto externích poskytovatelů.

Externí poskytovatelé jsou před zahájením činností seznámeni s relevantními požadavky na jejich činnost, jimiž se musí řídit. Jedná se o tyto externě poskytované procesy, produkty a služby. V současné době nejsou využívány externě poskytované procesy. V případě, že se vyskytnou, bude se jednat o zajištění externí dopravy nebo servisu.

Systém kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je zaveden a uplatňován pro **zajištění shody dodávky nebo služby s předem definovanými požadavky** zákazníka při všech činnostech. Systém kvality je orientován na zákazníka a koncipován tak, aby byly systematicky vylučovány možné chyby a neshody a aby způsob zajištění kvality dodávek byl neustále zdokonalován, zohledňoval podnikatelská rizika prostředí apod. Některé procesy jsou realizovány externě – údržba SW + HW, elektro revize, Požární ochrana, speciální a odborné školení zaměstnanců, ověřování a kalibrace měřidel, revize zařízení apod.

## 5. VEDENÍ (LEADERSHIP)

### 5.1. Vedení (leadership) a závazek

#### 5.1.1. Obecně

kap. 5.1 ISO 9001

V preambuli této Příručky kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o., ve svých prohlášeních, v politice kvality, stanovením cílů, přezkoumáváním systému vedením a zajišťováním dostupnosti zdrojů se vedení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. zavazuje a přijímá odpovědnost za uplatňování QMS a k neustálému zlepšování jeho efektivnosti.

#### 5.1.2. Zaměření na zákazníka

kap. 5.1.2 ISO 9001

Vedení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. a její zaměstnanci zajišťují stanovení požadavků zákazníka a dalších zainteresovaných stran a zajišťují jejich plnění s cílem zvyšování jeho spokojenosti zejména pomocí:

- komunikace se zákazníkem
- přezkoumávání požadavků zákazníka
- monitorování spokojenosti zákazníka
- řízení neshodných produktů
- neustálého zlepšování SR.

Zaměření se na zákazníka je nedílnou součástí všech procesů společnosti a je zakotveno v politice kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

## **5.2. Politika**

*kap. 5.2 ISO 9001*

Politika kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je základním strategickým dokumentem systému řízení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

### **5.2.1. Vytvoření politiky kvality**

*kap. 5.2.1 ISO 9001*

Navazující dokumentace: Politika kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.  
Politika kvality je stanovena tak, aby odpovídala záměrům, povaze, rozsahu společnosti a jejích procesů a produktů. Obsahuje závazek k neustálému zlepšování efektivnosti systému a k vyšší kvalitě pracovního života.

### **5.2.2. Komunikování politiky kvality**

*kap. 5.2.2 ISO 9001*

Politika kvality je základním dokumentem, který poskytuje osnovu pro stanovení cílů kvality. Je dokumentována, realizována, sdělována a pochopena všemi zaměstnanci společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. a je dostupná třetím stranám (např. na webových stránkách společnosti). Politika kvality je v intervalu 12 měsíců přezkoumávána v rámci přezkoumání vedením, aby se zajistila její stálá vhodnost a přiměřenost.

## **5.3. Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci společnosti**

*kap. 5.3 ISO 9001*

Navazující dokumentace: SM01 – Organizační a pracovní řád

Vrcholové vedení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. stanovilo organizační strukturu společnosti, včetně odpovědností a pravomocí jednotlivých funkčních míst. Tato organizační struktura je sdělována všem zaměstnancům společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. a je dostupná zainteresovaným stranám.

V rámci systému řízení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je kladen důraz na plánování a průběžné přezkoumávání a upřesňování plánů. Výchozím dokumentem pro plánování systému je Výroční zpráva systému kvality, která podává komplexní pohled na roční výsledky systému kvality a předkládá návrhy na zlepšení systému.

Vedení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. stanovilo představitele vedení pro kvalitu společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. Tento představitel má (bez ohledu na jiné povinnosti) odpovědnosti a pravomoci k zajištění toho, že procesy potřebné pro systém řízení jsou vytvářeny, uplatňovány a udržovány. Jeho základní odpovědností je udržování povědomí o závažnosti požadavků zákazníka a jejich plnění ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

**Název funkce: Představitel vedení pro kvalitu, zkratka PVK**

PVK má odpovědnosti a pravomoci pro stanovení, dokumentaci a realizaci oblastí QMS dle normy ISO 9001.

Vedení společnosti přenáší povědomí o QMS na všechny relevantní pracovní pozice v rámci společnosti.

## **6. PLÁNOVÁNÍ**

### **6.1. Opatření pro řešení rizik a příležitostí**

*kap. 6.1. ISO 9001*

Při plánování systému řízení (SR) společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. zvažuje aspekty a rizika popsané v kontextu společnosti. Uvedené záležitosti jsou pak promítnuty do řízení příslušných procesů.

Plánování systému se provádí v těchto oblastech:

- Sledování finančního obratu
- Sledování nákladů provozu na jednotlivé dopravní prostředky
- Plán zlepšování SŘ – ve formě výstupu z přezkoumání vedením
- Plán interních auditů – podle SM03 – Interní audit
- Plán vzdělávání – vedeno s SW programu Pritanys.

V oblasti zlepšování systému kvality je kladen důraz na skutečnost, aby prováděním změn nebyla narušena celistvost, vhodnost, přiměřenost a efektivnost systému.

Za zpracování podkladů a návrhů plánů odpovídá PVK, který je předkládá k připomínkování a ke schválení JS. Plány (vyjma finančního plánu) jsou zpracovávány na začátku kalendářního roku a schváleny nejpozději do konce prvního čtvrtletí kalendářního roku.

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

*kap. 6.2 ISO 9001*

Navazující dokumentace: Cíle kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

PVK společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. odpovídá za zpracování cílů kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. Tyto cíle jsou v souladu s politikou kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o., respektují právní a jiné požadavky, finanční a technologické možnosti, názory zainteresovaných stran a je kladen důraz na jejich měřitelnost. Cíle kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. schvalují příslušní jednatele dle své odpovědnosti. Za naplnění konkrétních cílů odpovídají pro ten který cíl definovaní odpovědní zaměstnanci.

Cíle kvality jsou bez výjimky platné pro všechny zaměstnanecy na všech stupních řízení. V rámci přezkoumání systému SŘ vedením jsou cíle vyhodnocovány.

Cíle kvality jsou měřitelné a obsahují závazek k trvalému zlepšování řídicích i ostatních procesů společnosti.

## **6.3. Plánování změn**

*kap. 6.3 ISO 9001*

V případě plánování změn QMS jsou předem definovány a brány do úvahy následující kroky:

- účel změn jejich možné následky a důsledky
- integrita SŘ
- definována dostupnost zdrojů včetně rozdělení a stanovení konkrétních odpovědností a pravomocí.

# **7. PODPORA**

## **7.1. Zdroje**

*kap. 7.1 ISO 9001*

Navazující dokumentace: SM01 – Organizační a pracovní řád

### **7.1.1. Obecně**

*kap. 7.1.1 ISO 9001*

Vrcholové vedení společnosti se zavázalo (viz Preambule příručky kvality) zajistit a řídit potřebné zdroje (finanční, materiální, lidské) pro uplatňování a udržování systému řízení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o., neustálé zlepšování jeho efektivnosti a pro zajištění a zvyšování spokojenosti zákazníka plněním jeho požadavků.

Vymezení nových zdrojů nebo jejich doplnění obsahuje plán zlepšování systému, který vychází z pravidelného přezkoumání vedením jako soupis dílčích opatření.

## 7.1.2. Lidé

### kap. 7.1.2 ISO 9001

Interní kvalifikační systém společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. ve spojení s danými popisy funkcí pro každé funkční místo zajišťují, že všichni zaměstnanci, kteří provádějí práce ovlivňující kvalitu produktu, jsou kompetentní na základě patřičného vzdělání, výcviku i povinného periodického přezkušování vyplývajícího z příslušných zákonů a nařízení.

## 7.1.3. Infrastruktura

### kap. 7.1.3 ISO 9001

Ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je identifikováno, zajištěno a správně udržováno vybavení, které je potřebné pro dosažení shody produktu s požadavkem zákazníka a shody postupů a činností s požadavky legislativy a požadavky vlastního systému řízení. Jedná se o budovy, pracovní prostředí, vybavení, zařízení (HW a SW), dopravní prostředky a další zařízení pro zajištění ostatních podpůrných služeb.

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je vybavena potřebným zařízením, kancelářským nábytkem a technikou, výpočetní a komunikační technikou, dopravní technikou, měřicími přístroji a dalším vybavením, nutným k výkonu jejích činností. Celková péče o infrastrukturu je zajišťována externě. Lhůty a kontroly jednotlivých revizí a kontrol sleduje a vede PVK (pokud není v textu PK, příp. směrnic stanoveno jinak).

## 7.1.4. Prostředí pro fungování procesů

### kap. 7.1.4 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM01 – Organizační a pracovní řád

Jsou určeny a řízeny faktory pracovního prostředí, které jsou potřebné pro zajištění shody produktu a shody s požadavky legislativy a jsou definovány a řízeny environmentální a bezpečnostní aspekty pracovního prostředí společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. Provozní prostory společnosti jsou udržovány v pořádku a čistotě prostřednictvím vlastních, k tomu určených zaměstnanců. Stav výrobních prostor odpovídá potřebám produktů a výrobního procesu. V pracovních prostorech společnosti bylo provedeno posouzení pracovního prostředí z pohledu požadavků hygieny práce, rizikové faktory nebyly ověřovány měřením. Příslušné záznamy jsou uloženy u PVK.

## 7.1.5. Zdroje pro monitorování a měření

### kap. 7.1.5 ISO 9001

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. vlastní a používá pracovní měřidla stanovená a nestanovená. Vedoucí servisu a přijímací technik vedou přehled měřidel, kde jsou uvedeny kalibrační lhůty a lhůty pro ověření a kontroly. V případě, že je měřidlo poškozené nebo vykazuje chybné měření, je uživatel měřidla povinen informovat svého nadřízeného, který zajistí výměnu příslušného měřidla za nové. Pro účely ověření tachografů má společnost vypracovanu Příručku jakosti AMS.

Pokud používané měřidlo při kalibraci nevyhoví, je o tom vystaven záznam. Podle druhu měřidla, charakteru odchylky a po posouzení závažnosti dopadů, je rozhodnuto o dalším postupu. Celý proces je dokumentován ve formuláři „Řízení neshody/podnětu a opatření č: “ a metodicky řízen PVK.

## 7.1.6. Znalosti společnosti

### kap. 7.1.6 ISO 9001

Vedení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. určuje znalosti, které jsou potřebné pro fungování svých procesů a pro dosahování shody s požadavky na produkt a služby. Tyto znalosti jsou zajištěny:

- interními zdroji (např. dosažené vzdělání, duševní vlastnictví, zkušenosti, poučení z chyb, shromažďování nedokumentovaných znalostí, výsledky zlepšování produktů);
- externími zdroji (např. technické normy, akademická a vědecká obec, konference, veletrhy, znalosti od zákazníků nebo externích poskytovatelů, ČESMAD apod.).

Při měnících se potřebách a trendech společnosti zvažuje své okamžité znalosti a určuje, jakým způsobem získat znalosti nové a požadované nebo jakým způsobem k nim zajistí přístup.

## 7.2. Kompetence

### kap. 7.2 ISO 9001

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. určila nezbytnou odbornou způsobilost pro zaměstnance, kteří provádějí práce ovlivňující kvalitu produktů systémem popisů funkcí uvádějících kvalifikační, odborné a osobnostní požadavky na každé funkční místo. Odborná způsobilost a požadavky na pracovní místo jsou stanoveny v SM 01 - Organizační a pracovní řád.

V osobních spisech zaměstnanců jsou udržovány doklady o vzdělání, výcviku, kvalifikaci i praktických zkušenostech jednotlivých zaměstnanců.

Ostatní záznamy týkající se zaměstnanců (pracovní smlouva, mzdový výměr, daňové záležitosti apod.) jsou uloženy na personálním oddělení společnosti, které zajišťuje vedení personální a mzdové agendy.

Výcvik a školení jsou organizována v rámci celé společnosti. Je zpracován „Plán vzdělávání“, kde jsou uvedeny požadavky na vzdělávání. Plán obsahuje řádná školení a speciální školení a je veden v SW programu Prytanis na mzdovém a personálním oddělení společnosti.

## 7.3. Povědomí

### kap. 7.3 ISO 9001

Zaměstnanci společnosti jsou vedeni k povědomí o závažnosti a potřebě systému řízení ve prospěch zákazníka i jejich. Při školeních je konkretizován příspěvek jednotlivců k zlepšování systému řízení.

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. poučuje osoby pro ni pracující o:

- důležitosti shody s politikou a cíli kvality a s požadavky QMS
- potenciálních následcích nedodržení stanovených provozních postupů
- jejich úlohách a odpovědnosti za dosažení shody s politikou a postupy
- jejich úlohách a odpovědnosti za dosažení shody a jejich přínosu k efektivnosti QMS v návaznosti na zlepšování výkonnosti
- jejich přínosech zlepšeného osobního chování v rámci QMS.

## 7.4. Komunikace

### kap. 7.4. ISO 9001

Vrcholové vedení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. udržuje a zajišťuje komunikační procesy a cesty pro fungování efektivní komunikace mezi různými úrovněmi a funkcemi společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o., pro přenos požadavků zákazníků a třetích stran a pro oběh informací týkajících se efektivnosti systému kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

Komunikace mezi vedením a zaměstnanci probíhá v ústní, písemné a elektronické podobě. Důležité informace a závěry z ústní a elektronické komunikace jsou převáděny do písemné podoby a ukládány jako nejnižší stupeň dokumentace společnosti (záznamy).

### 7.4.1. Porady

Porada je základním řídicím a komunikačním prvkem společnosti a pracovních týmů. Právo svolat poradu má každý vedoucí zaměstnanec nebo vedoucí týmu a ten je po té odpovědný za její správné vedení, zaznamenání a využití jejích výsledků.

Ve společnosti jsou prováděny následující druhy porad:

- Porada vedení – zpravidla 1x týdně za účasti JS – záznamy jsou pořizovány formou úkolů v sešitě
- Valná hromada – 4x ročně za účasti JS – je pořizován záznam
- Porady po střediscích – 2-3x ročně za účasti vedoucích středisek – záznamy se nepořizují.

Na poradách jsou řešeny nejdůležitější otázky z oblasti řízení a koordinace provozu, jeho kvality, bezpečnostní akceptovatelnosti a z oblasti řídicích systémů společnosti. Za porady jsou ve společnosti považovány i školení (semináře) profesních institucí (např. ČESMADu apod.) se zaměřením na profesní školení řidičů a speciální školení (např. přeprava ADR, apod.).



## 7.4.2. Elektronická pošta

Elektronická pošta jako prostředek interní komunikace je nástroj nahrazující písemnou interní zprávu pro operativní tok informací a komunikaci mezi jednotlivými zaměstnanci společnosti. Přednostně se používá formát prostý text.

Zprávy elektronické pošty vztahující se k zakázkám, komunikaci zákazníky, orgány státní správy se tisknou. Ostatní zprávy se tisknou na základě vlastního uvážení uživatele. Elektronická pošta není zálohována.

## 7.5. Dokumentované informace

### 7.5.1. Obecně

#### kap. 7.5.1 ISO 9001

Základem dokumentace systému kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je „Politika kvality“, na ni navázané cíle a tato Příručka kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

Procesy, které společnost při svých aktivitách používá a které jsou vyžadovány respektovanými řídicími standardy, jsou popsány a definovány v systému dokumentace, jehož nejvyšším řídicím dokumentem je tato Příručka kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

Příručka kvality je základním dokumentem SR. Jsou v ní definovány požadavky na ty činnosti společnosti, kterými je zabezpečováno naplnění požadavků zákazníka, plnění příslušných obecných zákonných předpisů.

Příručka kvality definuje rozsah systému řízení a jeho obecné postupy, v navazující dokumentaci odkazuje na specifické a vyžadované postupy a popisuje pořadí, vazby a vzájemné působení důležitých procesů systému řízení, budovaného na základě standardů řady ISO 900x.

Postup pro vytvoření, distribuci, změny Příručky kvality je obdobný jako pro SM a je popsán v SM02.

Systém dokumentace je dále doplněn o dokumenty rozpracovávající obecné požadavky legislativy a další dokumentaci potřebnou z hlediska efektivního plánování, fungování a řízení procesů.



Obr. 7.5.1 – Struktura řídicí dokumentace a záznamů QMS společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

### 7.5.2. Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

#### kap. 7.5.2 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM02 – Řízení dokumentace a záznamů

Společnost má vytvořen a dokumentován postup pro schvalování dokumentů před vydáním, po přezkoumání a aktualizaci; je identifikován stav dokumentu (verze), jeho distribuce a dostupnost. Dokumenty jsou snadno identifikovatelné a čitelné, externí dokumenty vázané na systém jsou rovněž

řízeny, neplatné dokumenty jsou staženy a zaarchivovány a označeny tak, aby nemohlo dojít k jejich i nezáměrnému použití.

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

*kap. 7.5.3 ISO 9001*

Navazující dokumentace: SM02 – Řízení dokumentace a záznamů

Záznamy jsou systematicky tvořeny, shromažďovány a přezkoumávány, aby byl zajištěn důkaz o shodě s požadavky a o efektivnosti fungování systému. Je vytvořen dokumentovaný postup pro jejich tvorbu, identifikování, ochranu, vyhledávání, vypořádání, archivaci a skartaci.

## **8. PROVOZ**

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. používá pro pokrytí svých realizačních činností produkční procesy:

- silniční motorová nákladní a autobusová doprava
- servisní činnosti a opravy vozidel a karoserií
- provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy.

Zaměstnanci společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. při svých produkčních činnostech naplňují politiku kvality a cíle společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. na aktuální rok za účelem úplného uspokojení požadavků zákazníka.

### **8.1. Plánování a řízení provozu**

*kap. 8.1 ISO 9001*

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

Plánování realizace produktu má ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. charakter rozvoje společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. na daný kalendářní rok. Společnost vytváří plán rozvoje pro jednotlivé oblasti – cestovní kancelář, autobusová doprava (především na pravidelných dopravách), servisní služby.

V souladu s požadavky ostatních procesů systému řízení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. obsahuje plán tržeb jednotlivých středisek, plán nákladů na provoz vozidel, plán investic, plán personálního rozvoje při rozšíření aktivit, plán reklamy společnosti.

Splnění výše uvedených zásad je jedním ze základních předpokladů pro naplnění cílů kvality.

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

*kap. 8.2 ISO 9001*

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má stanoveny, zavedeny a udržovány postupy zohledňující požadavky na produkty a služby.

#### **8.2.1. Komunikace se zákazníky**

*kap. 8.2.1 ISO 9001*

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. efektivně uplatňuje procesy komunikace (zejména osobní jednání a písemný styk – papírová i elektronická podoba) se zákazníky a třetími stranami. Tyto procesy využívá zejména při předávání informací o produktu, vyřizování požadavků, včetně jejich změn, zajištění zpětné vazby od zákazníka, včetně stížností a při komunikaci s orgány státní správy a samosprávy. V případě zjištění nějakých nesouladů je postupováno dle kap. 8.6 této PK.

## 8.2.2. Určování požadavků na produkty a služby

### kap. 8.2.2 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM02 – Řízení dokumentace a záznamů  
SM05 – Příprava a řízení zakázky

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. zjišťuje a přezkoumává, zda byly správně pochopeny požadavky zákazníka na produkt včetně dodání a činností po dodání. Požadavky zákazníka jsou v praxi sděleny ústně při kontaktu se zákazníkem, písemně v poptávce, objednávce, návrhu smlouvy o přepravě, v podmínkách výběrového řízení apod. Ústně sdělené požadavky, které nejsou uspokojeny okamžitě, jsou dokumentovány u příslušného řešitele. Forma záznamu není předepsána.

Dále společnost analyzuje a identifikuje další možné požadavky na produkt, které zákazník sám neuvedl. Součástí identifikace požadavků jsou požadavky legislativní povahy a stanovení, které ze standardně zavedených pracovních postupů bude třeba použít, nebo zda se budou muset vytvořit postupy nové.

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zavedeny a dokumentovány procesy identifikace a zajištění přístupu k právním a jiným požadavkům, kterým podléhá a které jsou přímo uplatnitelné při zajištění kvality.

## 8.2.3. Přezkoumání požadavků na produkty a služby

### kap. 8.2.3 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zavedeny procesy zajišťující přezkoumání požadavků na produkt. Toto přezkoumání je prováděno před přijetím odpovědnosti dodat produkt (přezkoumání předávaných podkladů, požadavků, nabídek, přezkoumání smlouvy, přezkoumání objednávky, přezkoumání změn smluv nebo objednávek).

Přezkoumání požadavků zajišťuje, aby byly stanoveny a vyjasněny požadavky na produkt, aby byly vyřešeny a vyjasněny všechny požadavky smlouvy nebo objednávky, zejména ty, které se liší od dřívějších požadavků (zejména dodatky smluv) a aby bylo zajištěno, že je společnost schopna plnit stanovené požadavky z hlediska:

- termínů
- věcného plnění
- personálního zajištění
- dalších zdrojů
- systému řízení a zajišťování kvality.

Záznamy o přezkoumání jsou vedeny na originálu dokumentovaného požadavku ve formě záznamu o přezkoumání nebo souhrnného záznamu o přezkoumání, v případě, že proces přezkoumání požadavku je naráz veden pro více požadavků. Záznam o přezkoumání obsahuje i datum a podpis zaměstnance, který přezkoumání provedl. Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. zavedla pravidlo, že nepřezkoumaný požadavek nesmí být uvolněn dále do procesu (vyjma autorizace JS – tj. vědomého a zdokumentovaného (podpisem) převzetí odpovědnosti jednatelem společnosti za uvolnění nepřezkoumaného nebo nepřesného požadavku do dalších procesů). Správnost přezkoumání se ponechává na odpovědnosti, kvalifikaci a způsobilosti jednotlivých kompetentních zaměstnanců a jejich praxi.

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. dokumentuje všechny požadavky, včetně těch, které zákazník neposkytne v dokumentované formě – zpravidla ve formě záznamů z jednání.

## 8.2.4. Změny požadavků na produkty a služby

### kap. 8.2.4 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

V případě změny požadavku na produkt a služby jsou změněny i příslušné související dokumenty a změny většího rozsahu (dodatky smluv) se vracejí zpět do procesu přezkoumání. O změnách požadavků jsou informováni příslušní zaměstnanci.

### 8.3. Návrh a vývoj produktů a služeb

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. neuplatňuje v rámci svých činností procesy návrhu a vývoje. Zdůvodnění je uvedeno v kap. 4.3.

### 8.4. Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

#### 8.4.1. Obecně

*kap. 8.4.1 ISO 9001*

Systém kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je zaveden a uplatňován pro zajištění shody dodávky nebo služby s předem definovanými požadavky zákazníka při všech činnostech. Systém kvality je orientován na zákazníka a koncipován tak, aby byly systematicky vylučovány možné chyby a neshody a aby způsob zajištění kvality dodávek byl neustále zdokonalován.

Některé procesy jsou zajišťovány outsourcingem.

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zaveden proces výběru a periodického hodnocení dodavatelů. V rámci tohoto procesu jsou hodnoceni dodavatelé s přímým vztahem k produkčním procesům společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. – tj. dodavatelé fyzických produktů, dodavatelé služeb, příp. dodavatelé kooperací.

Záznamy o hodnocení dodavatelů jsou vedeny mezi záznamy o kvalitě.

#### 8.4.2. Typ a rozsah řízení

*kap. 8.4.2 ISO 9001*

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zavedeny procesy pro zajištění toho, aby nakupované produkty vyhovovaly specifikovaným požadavkům.

V případě zamýšleného ověřování produktu u dodavatele společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. uvádí zamýšlený průběh ověřování v informacích pro nakupování.

Jsou určena a používána kritéria pro hodnocení, výběr, monitorování výkonnosti a opakované hodnocení externích poskytovatelů, a to na základě jejich schopnosti poskytovat procesy nebo produkty a služby v souladu se specifikovanými požadavky.

#### 8.4.3. Informace pro externí poskytovatele

*kap. 8.4.3 ISO 9001*

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zavedeny komunikační procesy pro zjištění informací pro nakupování, zejména pro zajištění informací, které popisují produkt a pro zajištění přiměřenosti specifikovaných požadavků před odesláním dodavateli.

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zaveden proces přejímky a vstupní kontroly pro zajištění toho, že nakupovaný produkt splňuje specifikované požadavky.

V případě zamýšleného ověřování produktu u dodavatele společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. uvádí zamýšlený průběh ověřování v informacích pro nakupování.

### 8.5. Výroba a poskytování služeb

*kap. 8.5 ISO 9001*

#### 8.5.1. Řízení výroby a poskytování služeb

*kap. 8.5.1 ISO 9001*

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

Všechny realizační činnosti společnosti jsou prováděny řízeným způsobem tzn., že je zajištěno aby:

- veškeré informace o charakteristice produktu byly dostupné
- na příslušných místech byly k dispozici platné pracovní instrukce
- byla použita vhodná, kvalitní, ekologická a bezpečná provozovaná zařízení
- bylo důsledně prováděno monitorování a sledování realizované služby
- byly prováděny činnosti před, při uvolnění a dodávání služby a činnosti po dodávce.

V naší společnosti jsou pro zabezpečení kvality služeb stanoveny v průběhu procesů pevné kontrolní body, jejichž kladný výsledek je základním předpokladem pro pokračování v daném procesu a předání výsledků objednané služby.

Těmito kontrolními body jsou:

- přezkoumání objednávky nebo smlouvy
- ověření kvalifikace zaměstnanců zúčastněných na provedení služby
- ověření nakupovaných produktů
- kontrola vstupních dokladů,
- kontrola měřících zařízení.

Postupy a zaznamenávání výsledků validace jsou stanoveny v příslušné dokumentaci dané služby.

### 8.5.2. Identifikace a sledovatelnost

#### kap. 8.5.2 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

Používají se následující prostředky identifikace u jednotlivých druhů produktů:

- stav zakázek (akcí) – seznam číslovaných zakázek v určitém stavu rozpracovanosti
- stav produktů – označení druhu realizované služby v rámci určité zakázky a řízení konfigurace

Identifikace záznamů je prováděna zakázkovým číslem akce.

Pro zajištění sledovatelnosti produktů, zejména jejich historie, umístění a použití jsou využívány převážně záznamy vznikající v průběhu realizace zakázek, které jsou řízeně ukládány a archivovány ve složkách.

### 8.5.3. Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů

#### kap. 8.5.3 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zaveden způsob péče o majetek zákazníka. Ve společnosti je za majetek zákazníka považováno přepravované zboží, opravované vozidla, zavazadla cestujících, data zákazníka apod.

V případě potřeby zavedení specifických postupů a opatření pro ochranu majetku zákazníka jsou tyto postupy zavedeny formou rozhodnutí jednatele toho, který tuto problematiku řeší.

V případě, že se i přes výše uvedená opatření majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo jakkoli jinak znehodnotí, podává společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. okamžitě informaci zákazníkovi včetně návrhu řešení. O tomto jednání jsou vedeny záznamy.

### 8.5.4. Ochrana

#### kap. 8.5.4 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM01 – Organizační a pracovní řád  
SM05 – Příprava a řízení zakázky

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zavedena pravidla a procesy pro zajištění ochrany produktu v průběhu interního zpracování a dodání do místa určení.

Mezi tato pravidla a procesy patří zejména zálohování elektronických dat, preventivní činnosti a havarijní plány pro zajištění předcházení mimořádným situacím a efektivního zvládnutí již nastalé mimořádné situace.

### 8.5.5. Činnosti po dodání

kap. 8.5.5 ISO 9001

V případě potřeby plní společnost požadavky na činnosti související s produkty a službami po dodání tzv. servisem. Činnost servisu zahrnuje záruční servis a pozáruční servis. Specifikace poskytovaného servisu je stanovena smlouvou.

Při určování rozsahu požadovaných činností po dodání se zvažují:

- rizika související s produkty a službami,
- charakter, použití a určenou životnost produktů a služeb,
- zpětnou vazbu od zákazníka,
- požadavky předpisů a norem.

### 8.5.6. Řízení změn

kap. 8.5.6 ISO 9001

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. přezkoumává a řídí kromě plánovaných změn i neplánované změny, které jsou podstatné pro poskytování služeb. Změny jsou projednávány poradou vedení, kde je následně schválen další postup odpovědností, termínů a úkolů.

## 8.6. Uvolňování produktů a služeb

kap. 8.6 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky

Procesy dopravní služby, expedice zboží, logistika a skladování ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je možné měřit nebo monitorovat až po jejich dokončení – finální produkt (např. dodané zboží, realizovaná služba, opravené vozidlo, spokojený cestující, realizovaná osobní doprava, výdej PHM apod.). Kvalita v kterékoli fázi tvorby produktu je zajištěna tím, že činnosti při realizaci služby jsou prováděny podle dobré odborné praxe příslušného procesu.

## 8.7. Řízení neshodných výstupů

kap. 8.7 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM05 – Příprava a řízení zakázky  
SM04 - Řízení neshodných produktů, procesů a opatření  
SM03 - Interní audit

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zpracován dokumentovaný postup zajištění toho, že produkt, který není ve shodě s požadavky, je identifikován a řízen.

Identifikace a řízení neshodného produktu zabraňuje:

- jeho nezamýšlenému použití nebo dodání
- jeho vstupu do dalších procesů společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

O povaze, způsobu řízení a řešení a provedených následných opatřeních se vedou záznamy.

## 9. HODNOCENÍ VÝKONNOSTI

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

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zvoleny a aplikovány vhodné metody, včetně statistických, pro monitorování a měření procesů jejího systému řízení a jejích produkčních procesů, včetně monitorování a měření klíčových znaků provozu a činností.

#### 9.1.1. Obecně

kap. 9.1.1 ISO 9001

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zvoleny a aplikovány vhodné metody, včetně statistických, pro monitorování a měření procesů jejího systému řízení a jejích produkčních procesů, včetně monitorování a měření klíčových znaků provozu a činností.

Na základě výsledků měření a monitorování se v případě, že zvolené metody prokázaly neschopnost procesů dosáhnout plánované výsledky, provádí opatření k nápravě pro zajištění shody produktu, resp. systému.

Ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. jsou využívány zejména tyto metody:

- plánování a controlling
- sledování trendů

Na základě výsledků těchto metod jsou JS doporučována opatření ke zvyšování efektivity systému a jeho trvalému zlepšování. Monitorování a měření procesů SŘ jako celku probíhá pravidelně při ročním přezkoumání systému managementu vedením. Monitorování realizačního procesu probíhá sledováním plnění stanovených plánů, úkolů při poradách společnosti.

Základními zdroji dat v procesech společnosti jsou zejména:

- záznamy o kvalitě (protokoly neshod a podnětů, protokoly o řízení neshodných produktů, protokoly z interních a externích auditů)
- provozní záznamy (záznamy z jednání)
- finanční záznamy (faktury, účty, údaje z informačního systému)
- personální záznamy (doklady o školení, plány vzdělávání, atd.)

Metodickým vedoucím v oblasti statistických a ostatních metod a jejich využití ve společnosti je PVK, který pověřuje zaměstnance (a event. externí týmy) jejich zpracováním.

Postupy jsou součástí SŘ a zahrnují způsob zaznamenávání informací, definují příslušné nástroje řízení a průkaznost dosažení shody s cíli a cílovými hodnotami.

Dále společnost vytvořila a udržuje dokumentovaný postup pro periodické vyhodnocování shody s příslušnými souvisejícími zákony a nařízeními a to v rámci aktualizace Registru právních a jiných požadavků.

### 9.1.2. Spokojenost zákazníka

#### kap. 9.1.2 ISO 9001

Spokojenost zákazníka je jedním z hlavních strategických cílů a politiky kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

Spokojenost zákazníka je společností ČSAD Tišnov, spol. s r.o. chápána jako jeden z měřitelných faktorů výkonnosti systému řízení a lze ji monitorovat:

- dodržení termínu dodání
- při osobním kontaktu se zákazníkem (servis, autobusová doprava)
- dotazníky spokojenosti v autobusové dopravě
- opakovaným zadáváním zakázek od zákazníků (bez výběrového řízení).

Spokojenost zákazníka je pravidelně vyhodnocována při přezkoumání SŘ vedením. U významných klientů je spokojenost zákazníka sledována na základě opakovatelnosti zakázek, osobním kontaktem apod. Přehled spokojenosti zákazníků vedou zaměstnanci v příslušných procesech. Na sekretariátu společnosti jsou vedeny jen případné závažné stížnosti.

### 9.1.3. Analýza a hodnocení

#### kap. 9.1.3 ISO 9001

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. shromažďuje a periodicky, v rámci přezkoumání vedením, analyzuje data, vztahující se k efektivitě jejího systému řízení, včetně údajů získaných jako výsledek monitorování a měření a dat z jiných odpovídajících zdrojů. Pro analýzu se využívá závěrů a ukazatelů, vyplývajících z kap. 5.3, 6, 9.3. Analýzu provádí JS nebo jím pověřený zaměstnanec.

Analýza dat je především zaměřena do oblastí:

- spokojenosti zákazníka
- shody s požadavky na produkt
- znaků a trendů procesů a produktů
- dodavatelů.

## 9.2. Interní audit

### kap. 9.2 ISO 9001

Navazující dokumentace: SM03 – Interní audity

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zpracován dokumentovaný postup provádění auditů jednotlivých oblastí svého systému řízení a tyto audity v pravidelných intervalech provádí podle ročního plánu auditů schváleného PVK a jednatelem doprava.

## 9.3. Přezkoumání systému managementu

### 9.3.1. Obecně

#### kap. 9.3.1 ISO 9001

Vrcholové vedení v intervalu 1 x ročně přezkoumává systém řízení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o., aby byla zajištěna jeho trvalá vhodnost, adekvátnost a účinnost. V rámci přezkoumání se vždy posuzuje politika kvality a stanovují cíle na další období tak, aby bylo zajištěno neustálé zlepšování systému kvality.

### 9.3.2. Vstupy pro přezkoumání systému managementu

#### kap. 9.3.2 ISO 9001

Vstupy pro přezkoumání SŘ a jeho dílčích částí vrcholovým vedením připravují v písemné formě zaměstnanci společnosti odpovědní za příslušné procesy. Základem je Zpráva pro přezkoumání systému vedením, kterou předkládá PVK počátkem následujícího roku (nejpozději v prvním čtvrtletí) na poradě společnosti. Za zpracování zprávy odpovídá PVK.

Tento dokument obsahuje následující informace:

- stav opatření z předchozích přezkoumání systému managementu,
- změny interních a externích záležitostí, které jsou relevantní pro systém managementu;
- potřeby a očekávání zainteresovaných stran včetně závazných povinností,
- výkonnost a efektivnost SŘ, včetně trendů a ukazatelů, které se týkají:
  - spokojenosti zákazníka a zpětné vazby od příslušných zainteresovaných stran,
  - míry splnění cílů kvality,
  - výkonnosti procesů a shody produktů a služeb,
  - neshod, incidentů a nápravných opatření,
  - výsledků monitorování a měření,
  - plnění závazných povinností,
  - výsledků auditů,
  - výkonnosti externích poskytovatelů,
- přiměřenosti zdrojů,
- sdělení od zainteresovaných stran včetně stížností,
- efektivnosti opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí,
- nové potenciální příležitosti k neustálému zlepšování.

### 9.3.3. Výstupy z přezkoumání systému managementu

#### kap. 9.3.3 ISO 9001

Vrcholové vedení předkládá po provedení přezkoumání SŘ a jeho dílčích částí písemnou zprávu ve formě dlouhodobých úkolů obsahující:

- závěry a rozhodnutí týkající se zlepšení SŘ a jeho procesů
- závěry a rozhodnutí týkající se zlepšování produktů ve vztahu k požadavkům zákazníka
- závěry a rozhodnutí týkající se jednotlivých zdrojů pro činnost SŘ
- závěry a rozhodnutí týkající se politik a cílů SŘ společnosti.

Tyto závěry a rozhodnutí jsou vydávána jako výstupy z přezkoumání nejpozději do konce 1. čtvrtletí roku, který následuje po roce, v němž proběhlo přezkoumání. Se vstupy i výstupy z přezkoumání vedením jsou po ukončení přezkoumání seznámeni jednatelé. Tito pak o výsledcích informují své podřízené.



## **10.ZLEPŠOVÁNÍ**

### **10.1. Obecně**

*kap. 10.1 ISO 9001*

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zaveden fungující systém neustálého zlepšování efektivnosti procesů jejího systému řízení. Pro potřeby neustálého zlepšování jsou využívány zejména:

- politika kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.
- cíle společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.
- výsledky auditů
- analýza údajů
- opatření k nápravě
- preventivní a zlepšovací opatření
- přezkoumání systému managementu

### **10.2. Neshoda a nápravné opatření**

*kap. 10.2 ISO 9001*

Navazující dokumentace: SM04 – Řízení neshodných produktů, procesů a opatření

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. má zpracován dokumentovaný postup na řízení přiměřených opatření k odstranění neshod a jejich příčin.

O provedených nápravných opatřeních jsou udržovány záznamy.

### **10.3. Neustálé zlepšování**

*kap. 10.3 ISO 9001*

Cílem společnosti je neustálé zlepšování všech procesů a tím i neustálé zlepšování SŘ za účelem zvýšení výkonnosti společnosti. Důraz je kladen na prevenci a předcházení neshod.

Pro zlepšování efektivnosti SŘ je využíváno výsledků cílů kvality, výsledků auditů, analýzy dat, nápravných opatření a přezkoumání vedením.