



Školení kvality

pro zaměstnance společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

Ing. Pavel Trvaj

QESTR

Spojenců 876

674 01 Třebíč

pavel.trvaj@qestr.cz

IČ: 68660910



Řízení kvality

Co je to kvalita?

Napište si svou definici



Řízení QMS

- **jakost (kvalita) – stupeň splnění požadavků souborem inherentních znaků. (Inherentní znaky - Q: kvalita výroby - funkční, spolehlivý, bezpečný, ergonomický, estetický, ekonomický provoz, ekologický, EKONOMIKA: náklady, LOGISTIKA: místo, množství, čas, SERVIS: servis).**
- **produkt – výrobek nebo služba, jež je výstupem procesu**
- **proces – soubor navazujících aktivit měnících vstupy na výstupy**
- **system – soubor prvků a procesů, vzájemně propojených a vzájemně se ovlivňujících**



Standardy ISO pro řízení jakosti (kvality) a jejich obsah

- **ČSN EN ISO 9000 – obecné informace + slovník**
- **ČSN EN ISO 9001 – kritériální norma pro posuzování systémů kvality**
- **ČSN EN ISO 9004 – metodologická norma pro implementaci systémů řízení kvality**
- **ČSN ISO 19011 - audit**

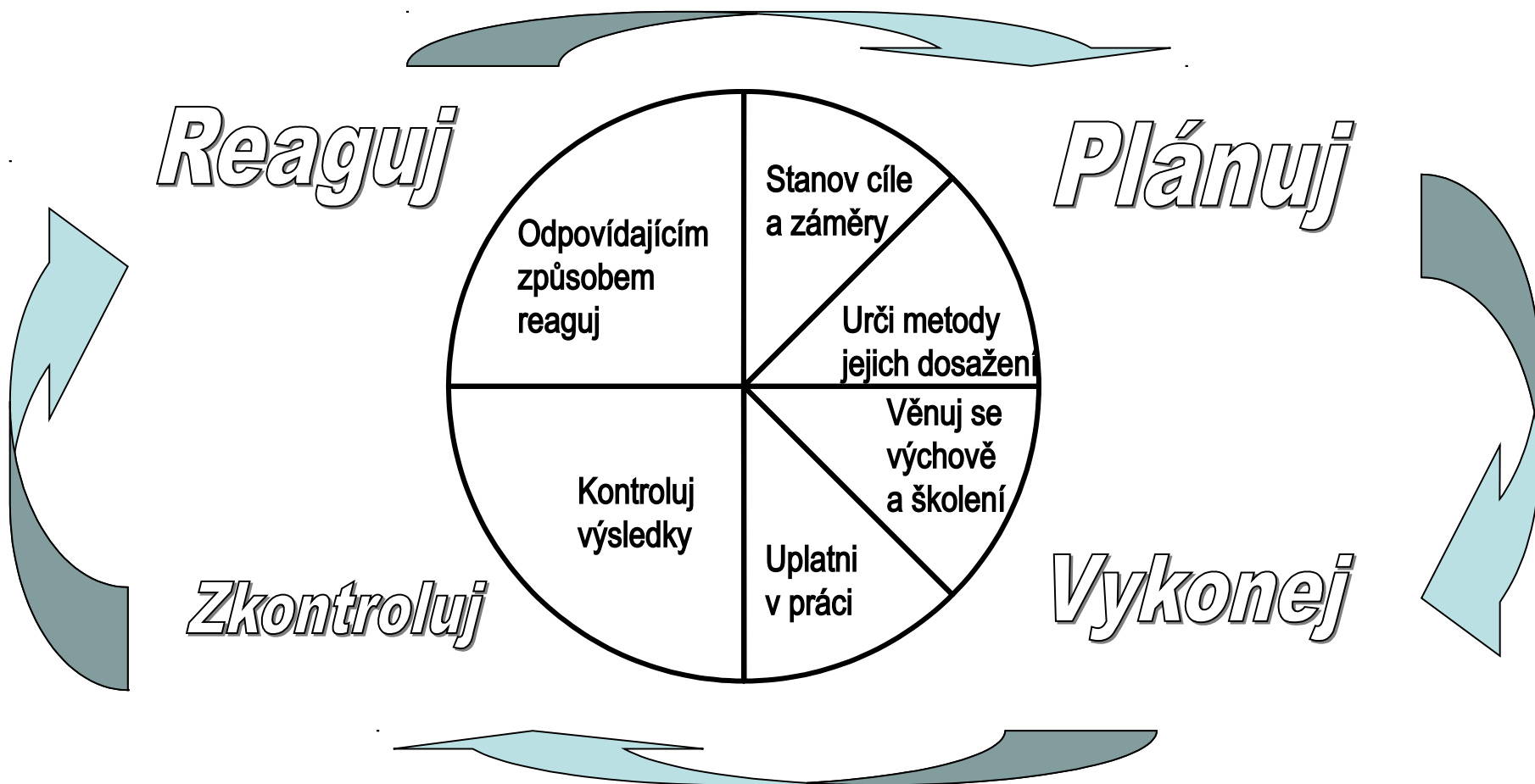


Procesní a systémový přístup

Procesní pohled – přistupovat ke všem činnostem jako k procesům

- definovat vstupy**
- definovat kroky procesu a odpovědnosti**
- definovat výstupy**
- definovat majitele (odpovědnou osobu) za proces**
- definovat měřitelné ukazatele výkonnosti procesu**

Princip řízení kvality – PDCA cyklus





Obsah normy ISO 9001

- **0. OBSAH**
- **1. VŠEOBECNĚ**
- **1.1. Cíl a oblast použití**
- **1.2. Rozsah platnosti, distribuce a revize**
- **1.3. Odpovědnost**
- **1.4. Související dokumentace**
- **2. SPOLEČNOST ČSAD**
- **2.1. Všeobecně**
- **2.2. Předmět podnikání dle obchodního rejstříku**
- **2.3. Orgány společnosti**
- **2.4. Organizační struktura**
- **3. TERMÍNY A DEFINICE**
- **3.1. Interní slovník zkratk**
- **3.2. Seznam použitých pojmů**
- **4. KONTEXT ORGANIZACE**
- **4.1. Porozumění organizace a jejímu kontextu**
- **4.2. Porozumění potřebám a očekávání zainteresovaných stran**
- **4.3. Určení rozsahu systému kvality**
- **4.4. Systém kvality a jeho procesy**
- **4.4.1. Všeobecné požadavky**
- **4.4.2. Určení rozsahu z hlediska požadavků QMS**
- **4.4.3. Určení rozsahu z hlediska externích a interních záležitostí a zainteresovaných stran**
- **4.4.4. Identifikace procesů**
- **5. VEDENÍ (LEADERSHIP)**
- **5.1. Vedení (leadership) a závazek**
- **5.1.1. Obecně**
- **5.1.2. Zaměření na zákazníka**
- **5.2. Politika**
- **5.2.1. Vytvoření politiky**
- **5.2.2. Komunikování politiky**
- **5.3. Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace**



Obsah normy ISO 9001

- 6. **PLÁNOVÁNÍ**
- 6.1. Opatření pro řešení rizik a příležitostí
- 6.2. Cíle kvality a plánování jejich dosažení
- 6.3. Plánování změn
- 7. **PODPORA**
- 7.1. Zdroje
- 7.1.1. Obecně
- 7.1.2. Lidé
- 7.1.3. Infrastruktura
- 7.1.4. Prostředí pro fungování procesů
- 7.1.5. Zdroje pro monitorování a měření
- 7.1.6. Znalosti organizace
- 7.2. Kompetence
- 7.3. Povědomí
- 7.4. Komunikace
- 7.4.1. Obecně
- 7.4.2. Interní komunikace
- 7.4.3. Externí komunikace
- 7.5. Dokumentované informace
- 7.5.1. Obecně
- 7.5.2. Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací
- 7.5.3. Řízení dokumentovaných informací
- 8. **PROVOZ**
- 8.1. Plánování a řízení provozu
- 8.2. Požadavky na produkty a služby, havarijní připravenost a reakce
- 8.2.1. Komunikace se zákazníky
- 8.2.2. Určování požadavků na produkty a služby
- 8.2.3. Přezkoumání požadavků na produkty a služby
- 8.2.4. Změny požadavků na produkty a služby
- 8.3. Návrh a vývoj produktů a služeb
- 8.4. Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb
- 8.4.1. Obecně
- 8.4.2. Typ a rozsah řízení
- 8.4.3. Informace pro externí poskytovatele



Obsah normy ISO 9001

- 8.5. Výroba a poskytování služeb
- 8.5.1. Řízení výroby a poskytování služeb
- 8.5.2. Identifikace a sledovatelnost
- 8.5.3. Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů
- 8.5.4. Ochrana
- 8.5.5. Činnosti po dodání
- 8.5.6. Řízení změn
- 8.6. Uvolňování produktů a služeb
- 8.7. Řízení neshodných výstupů
- 8.7.1. Havarijní připravenost a reakce
- 8.7.2. Zásady prevence vzniku havárií
- 8.7.3. Identifikace možností vzniku havarijních situací
- 9. HODNOCENÍ VÝKONNOSTI
- 9.1. Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování
- 9.1.1. Obecně
- 9.1.2. Spokojenost zákazníka
- 9.1.3. Analýza a hodnocení
- 9.2. Interní audit
- 9.3. Přezkoumání systému managementu
- 9.3.1. Obecně
- 9.3.2. Vstupy pro přezkoumání systému managementu
- 9.3.3. Výstupy z přezkoumání systému managementu
- 10. ZLEPŠOVÁNÍ
- 10.1. Obecně
- 10.2. Neshoda a nápravné opatření
- 10.3. Neustálé zlepšování



Kontext

- **kontext organizace - Cíle
procesů_v00.docx** - samostatný
dokument



Přínosy řízení QMS

- **zmapování a zdokumentování procesů společnosti**
- **možnost měření výkonnosti činností a lidí**
- **nalezení nesystémových procesů a funkcí**
- **trvalé zlepšování uspokojování požadavků zákazníka**
- **kontrola a rozvoj kvalifikační způsobilosti personálu**
- **řízení a správa dokumentace**
- **trvalé snižování nákladů (tzv. náklady na jakost a náklady z nízké kvality)**
- **zavedení kontrolních procesů ve společnosti**
- **systemizace činností**
- **zlepšení komunikačních vazeb a zefektivnění komunikace**
- **zvýšení efektivity práce**
- **lepší pozice v obchodních vztazích**



Metody a nástroje řízení

- **dokumentace procesů - definice odpovědnosti, standardizace vlastních činností**
- **technická normalizace**
- **vývojové diagramy (obecné, integrované)**
- **plány kvality – „mini“ systémy kvality pro konkrétní zakázku**
- **checklisty**
- **auditní činnosti**



System řízení kvality ve společnosti

Řízení kvality = PODSTATA ŘÍZENÍ CHODU SPOLEČNOSTI

**KVALITA = SPOKOJENOST VNITŘNÍCH I VNĚJŠÍCH ZÁKAZNÍKŮ,
VLASTNÍKŮ, ZAMĚSTNANCŮ, STÁTNÍ SPRÁVY
A SAMOSPRÁVY A DALŠÍCH ZAINTERESOVANÝCH
STRAN**



Pilíře systému řízení

Politika kvality

Cíle kvality

Akční plány

**Infrastruktura,
organizační
struktura,
kvalifikační
požadavky a řízení
lidských zdrojů**

**Vlastní realizační
procesy - realizace
zakázek**

**Řízení dokumentace
a záznamů, řízení
požadavků
legislativy**

**Kontrolní činnost,
audity, hodnocení,
zpětná vazba,
zlepšování**

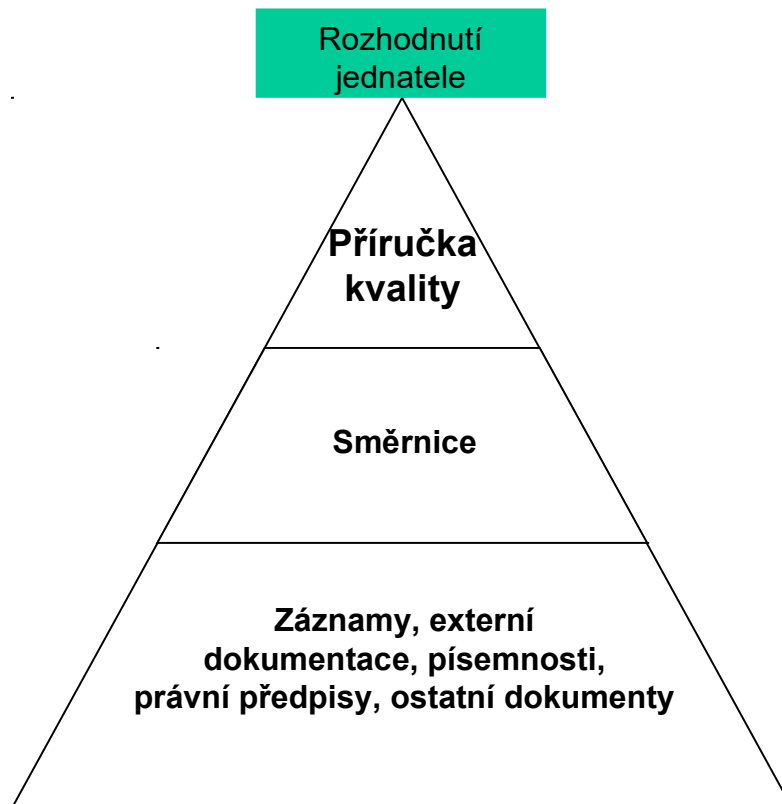


Organizační struktura

Podrobná struktura je uvedena na [www stránkách](http://www.estr.cz) společnosti.

Popisy funkcí – stanoveny povinnosti a odpovědnosti, kvalifikační požadavky

Řízení dokumentace, záznamů, požadavků legislativy





POLITIKA kvality

PRIORITY

- **Spokojený zákazník**
- **Spokojený zaměstnanec**
- **Minimalizace negativních dopadů činností na životní prostředí, na bezpečnost a ochranu zdraví osob**

Vedení společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. stanovilo následující klíčové priority a politiku kvality pro trvale udržitelný rozvoj společnosti v oblastech:

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

Vedení společnosti se zavazuje k plnění politiky kvality a zároveň totéž očekává od všech svých zaměstnanců.

POLITIKA

Činnosti poskytovaných služeb firmy chápeme jako trvalou službu všem zákazníkům.

Stálé respektujeme stanovené priority všemi zaměstnanci.

Aktivně přistupujeme ke všem činnostem při poskytování dopravních a doplňkových služeb v oblasti dopravy a cestovního ruchu.

Dosahování kvality, bezpečnosti práce a zvyšujeme konkurenceschopnost společnosti soustavným vzděláváním zaměstnanců.

Trvalé hodnoty, podpora podnikání a neustálé zlepšování vedou ke zvyšování firemní kultury.

Interní a externí komunikace a aktivní spolupráce se zákazníky, partnery, státní správou konkurencí a dalšími zainteresovanými stranami je trvalou součástí všech činností.

Široký záběr podnikatelského záměru realizujeme s ohledem na sledování nových trendů v oblasti dopravy a servisních činností.

Neustále dodržujeme všechny platné legislativní předpisy, nařízení a ostatní požadavky zainteresovaných stran.

Osobní přístup, pravidelné hodnocení, přezkoumávání a trvalé zlepšování procesů a environmentálních aspektů vede ke zvyšování efektivity realizovaných činností.

Vysokou motivací je být užiteční pro naše zákazníky a partnery, naším hnacím motorem je koncentrace na realizaci našeho jediného záměru:

uspokojit očekávání všech našich zákazníků a partnerů.



Cíle QMS

- navazují na politiku
- definují konkrétní úkoly a odpovědnosti pro dané období
- slouží pro měření efektivnosti systému řízení
- slouží pro měření výkonnosti společnosti





Cíle SŘ společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

**Cíle jsou uvedeny v interních předpisech,
jsou uloženy u jednatelů a PVK. Na vyžádání
je možno do nich nahlédnout.**



Kontrolní činnost, audity, hodnocení, zpětná vazba

- **interní audity – jednou ročně, externí zajištění (nezávislost)**
- **externí audity**
- **přezkoumání vedením – měření systému, hodnocení procesů, hodnocení kvalifikačního systému, hodnocení auditů (vstup – výroční zpráva QMS, výstup Rozhodnutí jednatele)**
- **zlepšování – řízení neshod a nápravných opatření**



Školení QMS

pro zaměstnance společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

Děkuji za pozornost

Ing. Pavel Trvaj
QESTR
Spojenců 876
674 01 Třebíč
pavel.trvaj@qestr.cz
IČ: 68660910