

INTEGROVANÁ PŘÍRUČKA

ČSN EN ISO 9001:2009&ČSN EN ISO 14001:2005& ČSN OHSAS 18001:2008

IP 2010

zpracoval:

*Andrea Zámečnicková
představitel managementu*

schválil:

*Ing. Jiří Huňka
ředitel organizace*

Uherské Hradiště – Mařatice, 04.01.2010

0. OBSAH

0. OBSAH.....	2
1. ÚVOD.....	3
1.1. VŠEOBECNĚ.....	3
1.2. PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI.....	3
2. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ.....	3
2.1. VŠEOBECNĚ.....	3
2.2. PROCESY.....	4
2.3. VÝJIMKY.....	5
2.4. PROMÍTNUTÍ POŽADAVKŮ SYSTÉMŮ V INTEGROVANÉ PŘÍRUČCE.....	5
2.5. ROZSAH PLATNOSTI.....	7
2.6. ZÁVAZNOST DOKUMENTACE.....	7
2.7. OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ.....	7
2.8. POUŽITÉ ZKRATKY.....	7
3. POLITIKA.....	7
4. SYSTÉM MANAGEMENTU.....	8
4.1. VŠEOBECNÉ POŽADAVKY.....	8
4.2. POŽADAVKY NA DOKUMENTACI.....	8
5. ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU.....	9
5.1. ANGAŽOVANOST A AKTIVITA MANAGEMENTU.....	9
5.2. ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA.....	9
5.3. POLITIKA.....	10
5.4. PLÁNOVÁNÍ.....	10
5.5. ODPOVĚDNOST, PRAVOMOC A KOMUNIKACE.....	11
5.6. PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU.....	12
6. MANAGEMENT ZDROJŮ.....	13
6.1. POSKYTOVÁNÍ ZDROJŮ.....	13
6.2. LIDSKÉ ZDROJE.....	13
6.3. INFRASTRUKTURA.....	14
6.4. PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ.....	14
7. REALIZACE PRODUKTU.....	15
7.1. PLÁNOVÁNÍ REALIZACE VÝROBKU.....	15
7.2. PROCESY TÝKAJÍCÍ SE ZÁKAZNÍKA.....	15
7.3. NÁVRH A VÝVOJ.....	16
7.4. NÁKUP.....	16
7.5. VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	16
7.6. ŘÍZENÍ MONITOROVACÍHO A MĚŘICÍHO ZAŘÍZENÍ.....	17
7.7. ŘÍZENÍ PROVOZU.....	17
8. MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ.....	17
8.1. OBECNĚ.....	17
8.2. MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ.....	18
8.3. ŘÍZENÍ NESHODNÉHO PRODUKTU.....	19
8.4. ANALÝZA DAT.....	20
8.5. ZLEPŠOVÁNÍ.....	20
9. PŘÍLOHY.....	20
10. PŘEHLED REVIZÍ.....	21

1. ÚVOD

1.1. VŠEOBECNĚ

STAVEKO, s.r.o. má od roku 2001 zaveden a certifikován systém řízení jakosti podle ČSN EN ISO 9002:1995. Za dobu funkčnosti systému došlo k několika pozitivním změnám v organizaci. První významnou změnou bylo vnesení pevných pravidel pro pracovníky na všech úrovních řízení. Druhou změnou bylo získání možnosti vyvinění. Třetí změnou je snadná zastupitelnost. A tímto způsobem bychom v daném výčtu mohli dále pokračovat. To co, ale je nutné ještě zmínit je vytvoření systému pro realizaci náprav neshod a především následně přijetí nápravného opatření, jehož důsledným naplněním se vznik dalších projevených neshod zcela eliminoval. Organizace má stále mnoho míst, které by si zasloužily další zlepšování a tak přivítala potřebu přechodu systému na novou normu. Důvodem pozitivního přijetí, změny normy, je především její procesní přístup a tlak na neustálé zlepšování. Na základě zkušeností se zavedením systému managementu jakosti podle ČSN EN ISO 9001:2001 se organizace rozhodla ošetřit stejným způsobem i oblast životního prostředí a oblast bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Z tohoto důvodu organizace přistoupila k zavedení integrovaného systému podle ČSN EN ISO 9001:2001 & ČSN EN ISO 14001:1997 & OHSAS 18001:1999. Integrovaný systém byl v souvislosti s úpravou norem ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001 průběžně aktualizován. Aktualizace norem přinesly vždy nové impulsy pro další rozvoj systému a celé organizace. Nadále se tak naplňuje očekávání, které vedení organizace do zavedení systému vložilo již v roce 2001. Důvěryhodnost systému je od počátku zvyšována každoročním certifikačním procesem.

1.2. PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI

1.2.1. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<i>Název organizace:</i>	STAVEKO, s.r.o.										
<i>Právní forma:</i>	112 – SPOLEČNOST S RUČENÍM OMEZENÝM										
<i>Zápis v OR:</i>	Krajský soud v Brně; oddíl C, vložka 5164; 24.03.1992										
<i>Sídlo společnosti:</i>	Sokolovská č.p. 115, 686 01 Uherské Hradiště-Mařatice										
<i>IČ:</i>	454 79 437										
<i>DIČ:</i>	CZ45479437										
<i>Předmět podnikání:</i>	<ul style="list-style-type: none">– provádění staveb včetně jejich změn, udržovacích prací na nich a jejich odstraňování,– obchodní činnost,– montáž zemědělského nářadí,– činnost organizačních a ekonomických poradců,– silniční motorová doprava,– provádění ohňostrojných prací,– mýcení a kácení břehových porostů a náletů dřevin,– podnikání v oblasti s nakládání s odpady mimo nebezpečný odpad										
<i>Spojení:</i>	<table><tr><td><i>Adresa:</i></td><td>Sokolovská 115, 686 01 Uherské Hradiště</td></tr><tr><td><i>tel.:</i></td><td>572 551 725, 572 551 726</td></tr><tr><td><i>fax:</i></td><td>572 570 061</td></tr><tr><td><i>e-mail:</i></td><td>staveko@staveko.cz</td></tr><tr><td><i>URL:</i></td><td>http://www.staveko.cz</td></tr></table>	<i>Adresa:</i>	Sokolovská 115, 686 01 Uherské Hradiště	<i>tel.:</i>	572 551 725, 572 551 726	<i>fax:</i>	572 570 061	<i>e-mail:</i>	staveko@staveko.cz	<i>URL:</i>	http://www.staveko.cz
<i>Adresa:</i>	Sokolovská 115, 686 01 Uherské Hradiště										
<i>tel.:</i>	572 551 725, 572 551 726										
<i>fax:</i>	572 570 061										
<i>e-mail:</i>	staveko@staveko.cz										
<i>URL:</i>	http://www.staveko.cz										
<i>Kontaktní osoby:</i>	Andrea Zámečnicková představitel managementu 608 456 766										

2. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

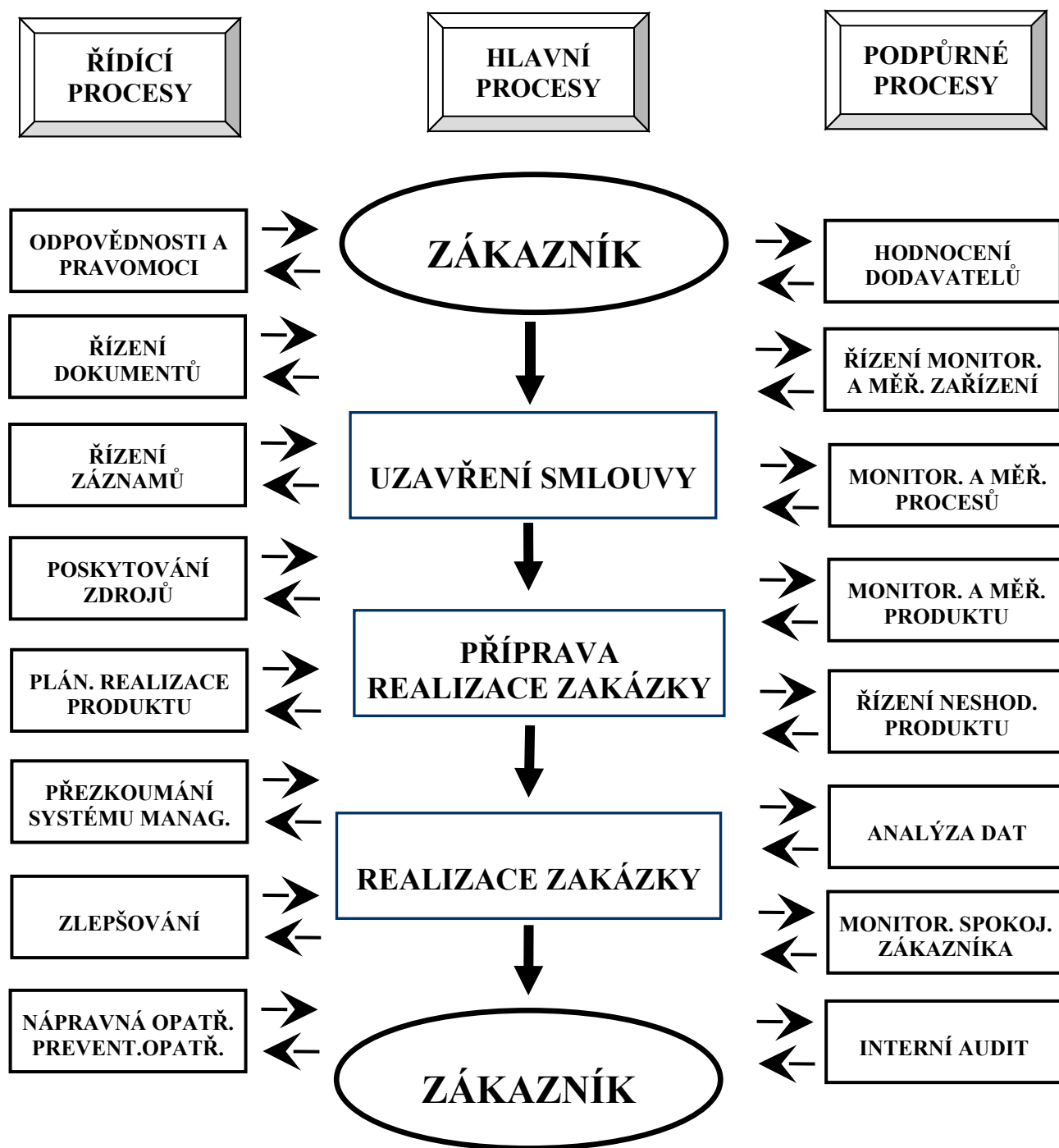
2.1. VŠEOBECNĚ

Tato integrovaná příručka dokumentuje integrovaný systém managementu zavedený v organizaci STAVEKO, s.r.o. Systém byl vybudován podle specifikovaných požadavků:

- ČSN EN ISO 9 001:2009
Systémy managementu kvality – Požadavky
- ČSN EN ISO 14001:2005
SYSTÉMY ENVIRONMENTÁLNÍHO MANAGEMENTU – Požadavky s návodem pro použití
- ČSN OHSAS 18001:2008
Systémy managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci - Požadavky

2.2. PROCESY

2.2.1. HLAVNÍ PROCESY



Na základě provedené analýzy byly určeny hlavní probíhající procesy v organizaci. Procesy jsou popsány od vzniku požadavku zákazníka až po archivaci dokumentace. Sled procesů je patrný z níže uvedeného vývojového diagramu. Návaznost procesů je ošetřena v jednotlivých TOP. Tento hlavní proces se skládá z těchto dílčích procesů:

- **UZAVŘENÍ SMLOUVY - TOP-01**
- **PŘÍPRAVA REALIZACE ZAKÁZKY - TOP-02**
- **REALIZACE ZAKÁZKY - TOP-03**

2.2.2. ŘÍDÍCÍ PROCESY

Jako řídicí procesy organizace identifikovala:

- stanovení odpovědností a pravomocí (organizační řád OŘ 2010)

- řízení dokumentů a záznamů (TOP – 06, Spisový a skartační řád SŘ 2010)
- plánování výroby (TOP – 02)
- plánování kvality zakázky (plán kontrol, TOP – 02)
- plánování zdrojů (kap. 6.1. IP 2010)
- přezkoumání systému managementu (kap. 5.6. IP 2010)
- interní audit (kap. 8.2.2. IP 2010),
- zlepšování, preventivní a nápravná opatření (kap. 8.5. IP 2010)

2.2.3. PODPŮRNÉ PROCESY

Jako podpůrné procesy organizace identifikovala:

- zařazování nového dodavatele a hodnocení dodavatelů (TOP – 07)
- řízení měřicích zařízení (kap. 7.6. IP 2010, PP-01),
- monitorování a měření produktu (kap. 8.2.3. IP 2010, TOP – 03)
- monitorování a měření procesů (kap. 8.2.4. IP 2010, TOP – 01, TOP – 02, TOP – 03),
- monitorování spokojenosti zákazníků (kap. 8.2.1. IP 2010, TOP - 03).

2.3. VÝJIMKY

Na základě čl. 1.2. (Aplikace) normy ČSN EN ISO 9001:2001 určila organizace jako předmět vyloučení požadavků normy, z jejího čl. 7, tento článek:

7.3. NÁVRH A VÝVOJ

2.4. PROMÍTNUTÍ POŽADAVKŮ SYSTÉMŮ V INTEGROVANÉ PŘÍRUČCE

Tato integrovaná příručka svým obsahem kopíruje požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001. Zbylé systémy se v příručce integrují do společných ustanovení a nebo je použito samostatných logicky zařazených bodů. Přesné vztahy jsou zřejmé z následující tabulky:

INTEGROVANÁ PŘÍRUČKA		ČSN EN ISO 14001:2005		ČSN OHSAS 18001:2008	
4.	Systém managementu	4.	Požadavky na EMS	4.	Požadavky na systém BOZP
4.1.	Všeobecné požadavky	4.1.	Všeobecné požadavky	4.1.	Všeobecné požadavky
4.2.	Požadavky na dokumentaci	4.4.4.	Dokumentace EMS	4.4.4.	Dokumentace
4.2.1.	Obecně				
4.2.2.	Příručka				
4.2.3.	Řízení dokumentů	4.4.5.	Řízení dokumentů	4.4.5.	Řízení dokumentů
4.2.4.	Řízení záznamů	4.5.4.	Záznamy	4.5.4.	Záznamy a jejich řízení
5.	Odpovědnost managementu				
5.1.	Angažovanost a aktivita managementu				
5.2.	Zaměření na zákazníka				
5.3.	Politika	4.2.	Environmentální politika	4.2.	Politika BOZP
5.4.	Plánování	4.3.	Plánování	4.3.	Plánování
5.4.1.	Cíle	4.3.3.	Cíle a cílové hodnoty	4.3.3.	Cíle a programy
5.4.2.	Plánování systému				
5.4.2.1.	Plánování systému managementu kvality				
5.4.2.2.	Plánování systému EMS	4.3.1.	Environmentální aspekty		
		4.3.2.	Právní a jiné požadavky		
5.4.2.3.	Plánování systému BOZP			4.3.1.	Identifikaci nebezpečí, posuzování rizika a určení způsobu řízení
				4.3.2.	Požadavky právních předpisů a jiné požadavky
5.5.	Odpovědnost, pravomoc a komunikace				
5.5.1.	Odpovědnost a pravomoc	4.4.1.	Zdroje, úlohy, odpovědnost a pravomoc	4.4.1.	Zdroje, úlohy, odpovědnost a pravomoc
5.5.2.	Představitel managementu				
5.5.3.	Interní komunikace				

INTEGROVANÁ PŘÍRUČKA		ČSN EN ISO 14001:2005		ČSN OHSAS 18001:2008	
5.5.4.	Komunikace v oblasti EMS a BOZP	4.4.3.	Komunikování	4.4.3.	Komunikace, spoluúčast a konzultace
5.6.	Přezkoumání systému managementu	4.6.	Přezkoumání vedením	4.6.	Přezkoumáním systému managementu
5.6.1.	Obecně				
5.6.2.	Vstup pro přezkoumání				
5.6.3.	Výstup z přezkoumání				
5.6.4.	Havarijní připravenost	4.4.7.	Havarijní připravenost a reakce	4.4.7.	Havarijní připravenost a reakce
6.	Management zdrojů				
6.1.	Poskytování zdrojů				
6.2.	Lidské zdroje	4.4.2.	Výcvik, povědomí a odborná způsobilost	4.4.2.	Odborná způsobilost, výcvik a povědomí
6.3.	Infrastruktura				
6.4.	Pracovní prostředí				
7.	Realizace produktu	4.4.6.	Řízení provozu	4.4.6.	Řízení provozu
7.1.	Plánování realizace produktu				
7.2.	Procesy týkající se zákazníka				
7.2.1.	Určování požadavků týkajících se produktu				
7.2.2.	Přezkoumání požadavků týkajících se produktu				
7.2.3.	Komunikace se zákazníkem				
7.3.	Návrh a vývoj				
7.4.	Nákup				
7.5.	Výroba a poskytování služeb				
7.5.1.	Řízení výroby a poskytování služeb				
7.5.2.	Validace procesu výroby a poskytování služeb				
7.5.3.	Identifikace a sledovatelnost				
7.5.4.	Majetek zákazníka				
7.5.5.	Uchovávání produktu				
7.6.	Řízení monitorovacího a měřicího zařízení				
8.	Měření, analýza a zlepšování				
8.1.	Obecně				
8.2.	Monitorování a měření				
8.2.1.	Spokojenost zákazníka				
8.2.2.	Interní audit	4.5.5.	Audit EMS	4.5.5.	Interní audit
8.2.3.	Monitorování a měření procesů	4.5.1.	Monitorování a měření	4.5.1.	Měření a monitorování výkonnosti
		4.5.2.	Hodnocení souladu	4.5.2.	Hodnocení souladu
8.2.4.	Monitorování a měření produktu				
8.3.	Řízení neshodného produktu	4.5.3.	Neshoda, nápravná a preventivní opatření	4.5.3.	Vyšetřování incidentu, neshody, nápravná opatření a preventivní opatření
8.4.	Analýza dat				
8.5.	Zlepšování				
8.5.1.	Neustálé zlepšování				
8.5.2.	Nápravná opatření				
8.5.3.	Preventivní opatření				

2.5. ROZSAH PLATNOSTI

Zavedený integrovaný systém managementu je platný pro činnosti související se zemními pracemi, ekologickými a vodohospodářskými stavbami a rekultivací a výstavbou skládek.

Systém je platný pro všechny pracovníky organizace STAVEKO, s.r.o., kteří jsou zapojeni do integrovaného systému managementu.

2.6. ZÁVAZNOST DOKUMENTACE

Veškerou dokumentaci integrovaného systému managementu jsou povinni všichni pracovníci organizace STAVEKO, s.r.o. znát v rozsahu jejich pracovní náplni, dodržovat ji a řídit se její kompletní aktuální verzí. Dokumentace se pro pracovníky stává závaznou dnem proškolením.

2.7. OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

Z důvodu ochrany duševního vlastnictví organizace je dokumentovaný integrovaný systém budován tak, aby byla zachována možnost poskytnutí dostatečné informace zákazníkům o úrovni jejího systému bez ohrožení duševního vlastnictví organizace. Veškeré volně přístupné informace jsou umístěny v této integrované příručce. Informace podléhající režimu ochrany jsou umístěny v technicko-organizačních postupech a pracovních postupech. Z tohoto důvodu jsou veškeré dokumenty integrovaného systému managementu, kromě této příručky jakosti, důvěrné, slouží pouze pro interní potřeby organizace a nesmí být v žádném případě z nich či z jejich částí pořízena a následně šířena kopie.

2.8. POUŽITÉ ZKRATKY

DIS

- dokumentace integrovaného systému

IP

- integrovaná příručka

TOP

- technicko-organizační postup

PP

- pracovní postup

PM

- představitel managementu

BOZP

- bezpečnost a ochrana zdraví při práci

ŽP

- životní prostředí

3. POLITIKA

Organizace STAVEKO, s.r.o. od počátku devadesátých let minulého století působí ve zvoleném segmentu stavebních prací se zaměřením na zemní práce a ekologické a vodohospodářské stavby a rekultivace a výstavby skládek. Původní působnost organizace ve Zlínském regionu je postupně rozšiřována o další regiony. Organizace v současnosti své zakázky realizuje po celé České republice a v příhraniční části Slovenské republiky.

Organizace se za dobu svého působení na trhu postupně vyrovnávala s konkurenčním prostředím a přizpůsobovala svou činnost požadavkům zákazníků a zejména požadavkům legislativním. Důsledné zaměření na potřeby zákazníka vedlo organizace i k přizpůsobení svého řízení. Tím organizace dospěla i k zavedení a certifikaci systému managementu jakosti podle ČSN EN ISO 9002:1995 s následnou recertifikací podle ČSN EN ISO 9001:2001. Díky zavedení tohoto systému organizace své procesy neustále zlepšovala, což následně přivedlo vedení organizace i k zamyšlení se nad vlivem činností organizace na životní prostředí a potažmo k možnostem omezení rizik při realizaci těchto prací v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Vedení organizace dospělo k závěru, že jí vyvíjené podnikatelské aktivity bude nadále rozvíjet tak, aby, kromě svého zisku, v co možná největší míře eliminovala ohrožení životního prostředí a bezpečnostní rizika spojená s prováděním těchto prací. Svě dlouholeté zkušenosti z této oblasti vedení organizace chce nadále systémově rozvíjet a proto vedení organizace přistoupilo k zavedení systému podle ČSN EN ISO 14001:1997 a podle OHSAS 18001:1999.

Integrovaný systém managementu byl nadále aktualizován do dnešní podoby dle ČSN EN ISO 9001:2009, ČSN EN ISO 14001:2005 a podle ČSN OHSAS 18001:2008.

Od těchto kroků si vedení organizace slibuje, že posílí svou roli v konkurenčním prostředí a současně, že své dlouholeté zkušenosti bude systémově zahrnovat do svých postupů tak, aby se prospěch z činností organizace nadále projevoval u pracovníků, zákazníků a potažmo celé společnosti.

Pro naplnění této strategie vyhláší vedení organizace tuto politiku:

- Usilujeme o to, abychom nadále rozšiřovali svou regionální působnost a rozsah poskytovaných služeb.

- Usilujeme o rozšiřování svého spektra zákazníků a to jak u státem zřízených organizací, ale i z řad velkých stavebních společností.
- Nadále se budeme snažit o důsledné porozumění potřebám našich zákazníků a to důsledným zpracováním jejich požadavků a vysokou úrovní komunikace.
- Budeme nadále modernizovat svůj strojní park tak, aby vliv na životní prostředí a možná rizika prováděných prací byla stále snižována.
- Vedoucí pracovníci budou nadále vytvářet kulturu organizace tak, aby naši pracovníci plně chápali, že zaměření na potřeby zákazníka rozhoduje o našem úspěchu.
- Budeme nadále působit na své pracovníky cíleným výcvikem tak, aby jejich povědomí, o vlivu realizovaných prací na životní prostředí a ohrožení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, bylo zvyšováno a současně se aktivně projevilo při realizačních pracích.
- Usilujeme o vysokou produktivitu práce, odstraňování všech forem plýtvání a uspokojování potřeb zákazníků, přičemž klademe důraz na plnění všech legislativních požadavků s důrazem na bezpečnost a ochranu zdraví při práci a ochranu životního prostředí.
- Plně budeme uplatňovat procesní přístup při řízení realizace zakázek a je nám zřejmé, že řízení procesů bez jejich provázanosti a uvědomění si jejich vzájemného působení není možné.
- Plně si uvědomujeme, že nedílnou součástí našeho úspěchu je i neustálé zlepšování a to ve všech námi zavedených systémech.
- Pouze rozhodování na základě správně vyhodnocených informací získaných z realizačního procesu, interních auditů a zjišťování spokojenosti zákazníků je předpokladem správného směřování organizace.
- Budeme nadále prohlubovat naše dobré vztahy s dodavateli tak, aby naše vztahy zůstaly pro obě strany vzájemně výhodnými. Současně budeme na tyto dodavatele působit tak, aby se zapojili k námi vyznávaným hodnotám.

Uherské Hradiště
04.01.2010

4. SYSTÉM MANAGEMENTU

4.1. VŠEOBECNÉ POŽADAVKY

Organizace identifikovala veškeré probíhající procesy v organizaci a z těchto procesů určila procesy hlavní. U těchto procesů je určeno:

- vzájemné působení procesů
- kritéria a metody potřebná pro zajištění efektivnosti procesů
- dostupnost zdrojů a informací
- monitorování, měření a analyzování procesů, a
- opatření pro neustálé zlepšování těchto procesů.

4.2. POŽADAVKY NA DOKUMENTACI

4.2.1. OBECNĚ

Dokumentace integrovaného systému managementu navazuje na organizační řád (OŘ 2010), pracovní řád (PŘ 2010) a spisový a skartační řád organizace (SŘ 2010) a obsahuje:

- dokumentovanou politiku, cíle a programy
- integrovanou příručku
- technicko-organizační postupy:
 - TOP – 01 UZAVŘENÍ SMLOUVY
 - TOP – 02 PŘÍPRAVA REALIZACE ZAKÁZKY
 - TOP – 03 REALIZACE ZAKÁZKY
 - TOP – 04 ŘÍZENÍ PROVOZU
 - TOP – 05 ENVIRONMENTÁLNÍ ASPEKTY
 - TOP – 06 ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ A ZÁZNAMŮ
 - TOP – 07 VÝBĚR A HODNOCENÍ DODAVATELŮ
- pracovní postupy:
 - PP – 01 KALIBRACE ORIENTAČNÍCH MĚŘIDEL
 - PP – 02 PROVÁDĚNÍ STAVEBNÍCH PRACÍ
- dokumentaci BOZP a PO:
 - OSM 1 Organizační zajištění BOZP (zde je uvedeno další členění)

- zákony, normy, vyhlášky, legislativní registry
formuláře, plány kontrol, havarijní plány,
dokumentace zákazníka, dokumentace dodavatelů.

Rozsah dokumentace byl určen na základě provedené analýzy ve které bylo přihlédnuto k počtu pracovníků, počtu vedoucích pracovníků, počtu pracovišť a složitosti procesů.

4.2.2. PŘÍRUČKA

Organizace má vytvořenu integrovanou příručku, která obsahuje předmět systému managementu kvality a v čl. 2.3 této integrované příručky podrobnosti o výjimkách v souladu s čl. 1.2. normy. U zpracovaných dokumentů jsou vždy uvedeny odkazy na související dokumenty a popis vzájemného působení mezi procesy. Příručka kopíruje strukturu požadavků ČSN EN ISO 9001:2009 a současně zahrnuje oblast ŽP a BOZP.

4.2.3. ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ

Řízení dokumentů je blíže specifikováno v TOP – 06 Řízení dokumentů a záznamů.

4.2.4. ŘÍZENÍ ZÁZNAMŮ

Řízení dokumentů je blíže specifikováno v TOP – 06 Řízení dokumentů a záznamů.

5. ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU

5.1. ANGAŽOVANOST A AKTIVITA MANAGEMENTU

Vedení organizace v pravidelných intervalech přehodnocuje svou strategii a tu následně zapracovává do politik. Politiku dále každoročně rozpracovává do cílů. Cíle jsou u systému EMS a OHSAS dále rozpracovány do programů.

Vedení organizace pravidelně seznamuje všechny pracovníky se svou strategií, výsledky a o důležitosti plnění požadavků zákazníka a daných legislativních požadavků. Vedení organizace pravidelně provádí přezkoumání systému organizace (viz čl. 5.6 této příručky) a na těchto přezkoumáních také zajišťuje dostupnost zdrojů pro udržení funkčnosti systému a další možné zlepšování.

5.2. ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA

Vedení organizace na základě zkušeností a pravidelných jednání se zákazníky a z výsledků zjišťování spokojenosti zákazníka stanovuje požadavky zákazníka na služby prováděné organizací. PM tyto požadavky přenáší do organizaci tak, že je zanáší politiky, cíli a případně do dokumentovaných postupů. V půlročních intervalech a nebo podle potřeby častěji pořádá vedení organizace setkání se všemi pracovníky organizace na kterém je orientace na zákazníka zdůrazňována a to zejména v souvislosti s dodržováním technologických postupů, udržováním pořádku na staveništi, dodržováním pravidel chování na staveništi a chováním samotných pracovníků k zákazníkům.

Organizace identifikuje environmentální aspekty svých procesů a služeb. Při výběru aspektů se zaměřuje na procesy či služby s největšími možnými dopady na životní prostředí, a to zejména na:

- emise do ovzduší
- látky vypouštěné do povrchových a podzemních vod (kontaminace půdy)
- odpadové hospodářství
- nebezpečné chemické látky
- jiné negativní aspekty (hluk, vibrace, záření, ...)
- úspora energií a jiných přírodních zdrojů.

Dále provádí vyhodnocení aspektů dle míry rizika, kterým mohou ohrozit životní prostředí. Při hodnocení aspektů se dále posuzují dle kritérií:

- soulad s platnými právními a jinými požadavky
- vliv na image podniku
- vodu
- půdu
- vzduch
- a člověka.

Aspekty, které podle hodnocení představují největší dopady na životní prostředí, jsou dále předmětem opatření, jejichž cílem je dosažení environmentálních cílů a cílových hodnot. Přitom je základním kritériem snížení negativních dopadů při nejefektivnějším využití vložených finančních a jiných prostředků.

Bliže viz TOP-05 Environmentální aspekty.

Organizace průběžně identifikuje nebezpečí, hodnotí rizika a uplatňuje nezbytná opatření k řízení. Při tomto procesu bere do úvahy:

- běžné a mimořádné činnosti,
- činnosti všech osob, které mají přístup na pracoviště (včetně dodavatelů a návštěvníků),
- zařízení na pracovišti, provozované organizací nebo jinými subjekty.

Metodika pro identifikaci a nebezpečí a hodnocení rizik:

- je nastavena tak, aby splňovala spíše proaktivní přístup,
- umožňuje klasifikaci rizik a identifikaci těch rizik, která mají být vyloučena nebo řízena pomocí cílů a programů a to tak, aby poskytovala informace pro stanovení požadavků na zařízení, identifikaci potřeb a/nebo vývoj řízení provozu a současně umožnila monitorování a měření opatření k zajištění efektivnosti, ale i včasnosti jejich uplatnění;

Bliže viz OSM 1 Organizační zajištění BOZP

5.3. POLITIKA

Vrcholové vedení svou strategii rozvoje organizace přenesla do politiky. Při tvorbě politiky vycházelo vedení organizace z toho, aby politika:

- odpovídala:
 - účelu organizace
 - účelu, povaze, rozsahu a environmentálním dopadům činností a služeb organizace
 - povaze a rozsahu rizik
- obsahovala závazek plnit požadavky platných zákonů a nařízení na ochranu životního prostředí a legislativu BOZP a jiné požadavky, kterým organizace podléhá a nebo se k nim organizace přihlásila
- poskytovala rámec pro stanovení a přezkoumání cílů a programů.

Současně vedení organizace zajišťuje:

- dostupnost politiky veřejnosti,
- její sdělování všem pracovníkům.

Vedení organizace pravidelně jednou ročně vždy v dubnu přezkoumává vhodnost politiky na přezkoumání systému managementu. Každoročně vedení také využívá školení o systému managementu jakosti, EMS a ŽP k ověření, zda je politika pochopena všemi pracovníci.

5.4. PLÁNOVÁNÍ

5.4.1. CÍLE KVALITY

Každoročně vedení organizace rozpracovává politiku kvality do cílů. Cíle zahrnují i cíle potřebné pro splnění požadavků na služby poskytované organizací. Stanovované cíle jsou měřitelné a plně vychází s přijaté politiky kvality.

Cíle a cílové hodnoty v oblasti životního prostředí a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci jsou v organizaci stanovovány v rámci ročního plánu pro EMS a BOZP.

Roční plán se sestavuje se zaměřením zejména na:

- a) konkrétní cíle v oblasti EMS, BOZP a termíny pro dosažení cílových hodnot
- b) aplikování požadavků EMS, BOZP u nových technologií a výrobků
- c) snižování rizik
- d) dodržování právních a firemních norem a postupů
- e) plány vzdělávání

Za přípravu plánu odpovídá PM, který plán předkládá vedení organizace ke schválení a provádí rovněž archivaci a kontrolu jeho plnění. S ročním plánem jsou seznámeni vedoucí pracovníci organizace v rámci školení a v potřebném rozsahu i ostatní pracovníci organizace.

5.4.2. PLÁNOVÁNÍ SYSTÉMU

5.4.2.1. PLÁNOVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Vrcholové vedení organizace v rámci periodického přezkoumání systému managementu plánuje rozvoj systému na základě hodnocení přiměřenosti a efektivnosti tohoto systému. Současně ověřuje, zda politika kvality a stanovené cíle kvality jsou nadále vhodné pro organizaci. Součástí plánování je i přijímání preventivních opatření jež by měly podpořit další zlepšování systému. Samozřejmostí plánování je určení termínů provedení interních auditů a provedení přezkoumání managementu.

5.4.2.2. PLÁNOVÁNÍ SYSTÉMU EMS

5.4.2.2.1 ENVIRONMENTÁLNÍ ASPEKTY

Vedení organizace vytvořila a udržuje postupy k identifikaci environmentálních aspektů, tak, aby mohly být určeny ty aspekty, které mají nebo mohou mít významné dopady na životní prostředí. Aspekty vztahující se k významným dopadům

jsou brány v úvahu při stanovování environmentálních cílů. Aspekty jsou organizací aktualizovány nejméně jedenkrát ročně nebo v případě potřeby častěji.

Související dokumentace:

- Registr environmentálních aspektů
- TOP - 05 Environmentální aspekty

5.4.2.2 PRÁVNÍ A JINÉ POŽADAVKY

Organizace vytvořila a udržuje postup identifikace právních a jiných požadavků, kterým podléhá.

Související dokumentace:

Registr právních a jiných požadavků

5.4.2.3. PLÁNOVÁNÍ SYSTÉMU BOZP

5.4.2.3.1 SOUBOR RIZIK

Vedení organizace vytvořila a udržuje postupy k identifikaci rizik tak, aby mohla být určena ta rizika, která mají nebo mohou mít významné dopady na zdraví a bezpečnost pracovníků, dodavatelů či návštěvníků. Rizika vztahující se k významným dopadům jsou brány v úvahu při stanovování cílů BOZP. Rizika jsou organizací aktualizovány nejméně jedenkrát ročně nebo v případě potřeby častěji.

Související dokumentace:

- Registr právních a jiných požadavků
- OSM 1 Organizační zajištění BOZP

5.4.2.3.2 PRÁVNÍ A JINÉ POŽADAVKY

Organizace vytvořila a udržuje postup identifikace právních a jiných požadavků, kterým podléhá.

Související dokumentace:

Registr právních a jiných požadavků

5.5. ODPOVĚDNOST, PRAVOMOC A KOMUNIKACE

5.5.1. ODPOVĚDNOST A PRAVOMOC

Vrcholové vedení organizace tvoří:

- ředitele organizace
- manažere organizace
- vedoucí dopravy a mechanizace
- představitel managementu.

Způsob řízení organizace včetně náplní jednotlivých oddělení a funkcí je obsažen v organizačním řádu organizace OŘ 2010 (organizační struktura a schéma organizace tvoří přílohu 01 této IP 2010). Dále mají jednotliví vedoucí pracovníci zpracován popis funkčního místa F 17.

5.5.2. PŘEDSTAVITEL MANAGEMENTU

Organizace má jmenované představitele managementu. Tímto představitelem je **Andrea Zámečnicková**, která byla do funkce jmenována dne 28.11.2008.

Představitel je členem vrcholového vedení a k jeho základním odpovědnostem a pravomocím patří:

- zajištění vytvoření a funkčnosti procesů pro integrovaný systém,
- předkládání zpráv pro vedení organizace, které se týkají výkonnosti integrovaného systému a potřeb jeho zlepšování,
- zajištění podpory povědomí o požadavcích zákazníka v celé organizaci.

5.5.3. INTERNÍ KOMUNIKACE

Způsob řízení organizace vyplývá z OŘ 2010. Organizace je řízena ředitelem organizace, který úkoly zadává pomocí příkazů a rozhodnutí a nebo přenosem pomocí vedoucích pracovníků na pravidelných poradách.

Porady se dělí podle projednávaných záležitostí:

- operativní denní
 - úprava nasazení techniky a lidí podle vývoje na jednotlivých zakázkách,
 - telefonicky či osobně bez záznamu;
- operativní týdenní
 - plánování nasazení techniky a lidí podle potřebnosti naplnit výkon u jednotlivých zakázek,
 - společné jednání vedoucích pracovníků; záznam je uveden v plánu nasazení strojů;
- řešící porady řešící vyskytnuté problémy či hodnotící dosažené výsledky

- řešení problémů, hodnocení výsledků,
- společné jednání vedoucích pracovníků; záznam realizován formou zápisu;
-

Informace předává pomocí interního sdělení a nebo při pravidelných společných schůzkách se pracovníci organizace. Organizace dále pro podporu interní komunikace využívá nástěnek. Na nástěnky jsou umísťovány informace o hospodářských výsledcích, plnění cílů kvality, analýzy dat apod. Aktuálnost informací na těchto nástěnkách zajišťuje PM.

Související dokumentace:

- OŘ 2010 Organizační řád
- F 17 Popis funkčního místa
- F 20 Interní sdělení.

5.5.4. KOMUNIKACE V OBLASTI EMS A OHSAS

Organizace v oblasti životního prostředí a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci vytváří podmínky pro komunikaci s veřejností, zákazníky a orgány státní správy.

Organizace informuje všechny dotčené strany o svém integrovaném systému a to buď při osobním jednání a nebo na svých internetových stránkách.

Všem je dostupná přijatá politika organizace a na vyžádání i integrovaná příručka.

Současně s tím se organizace snaží o získávání vnějších podnětů. K tomuto účelu slouží:

- Kniha vnějších podnětů - je k dispozici v kanceláři organizace,
- internetové stránky organizace – možnost požadavku na informace, lze zaslat e-mailem (kontrolu stránek a jejich aktualizaci zajišťuje představitel).

Současně všichni vedoucí pracovníci jsou povinni převzít podnět či požadavek a předat jej představiteli, který následně kontaktuje žadatele a dohodne s ním způsob řešení požadavku.

Představitel současně všechny podněty eviduje včetně jejich řešení a dále je využívá pro další zlepšování systému.

V oblasti BOZP má organizace jmenovaného, v souladu s požadavky Zákoníku práce, zástupce pracovníků. Tímto zástupcem je **Andrea Zámečnicková**.

5.6. PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

5.6.1. OBECNĚ

Vedení organizace pravidelně v měsíci dubnu provádí přezkoumání systému managementu. Tohoto přezkoumání se účastní vedení organizace. Vstupem pro přezkoumání je zpráva PM. Přezkoumání je zaměřeno na vhodnost, přiměřenost a efektivnost systému. Výstup je tvořen preventivním opatřením ke zlepšování.

5.6.2. VSTUP PRO PŘEZKOUMÁNÍ

Vstup pro přezkoumání zajišťuje PM, který vyhotoví pro samotné jednání vedení zprávu, kterou předá všem účastníkům přezkoumání minimálně tři dny před samotným přezkoumáním.

Zpráva vždy obsahuje informace o:

- plnění cílů a programů
- výsledcích interních auditů
- zpětné vazbě od zákazníka
- výkonnosti procesu a o shodě služby
- stavu preventivních a nápravných opatření
- následných opatření z předchozích přezkoumání managementu
- změnách, které by mohly ovlivnit integrovaný systém, a
- doporučeních pro zlepšování.

Dále jsou součástí zprávy následující podklady:

- přezkoumání požadavků týkajících se produktu
- návrh na změnu politiky
- plán cílů a programů
- aktualizace environmentálních aspektů a souborů rizik
- vyhodnocení úrovně výcviku
- plán výcviku
- plán interních auditů
- plán zdrojů pro zajištění výcviku, údržby strojů a měřidel.

5.6.3. VÝSTUP Z PŘEZKOUMÁNÍ

Při samotném jednání jsou jednotlivé body ze zprávy projednány a k těmto bodům je vytvořen společný závěr. V průběhu jednání a nebo na jeho závěr jsou přijata preventivní opatření. Závěr zahrnuje rozhodnutí a opatření vztahující se ke:

- zlepšování efektivnosti systému managementu kvality a jeho procesů,

- zlepšování služby ve vztahu k požadavkům zákazníka, a
- potřebám zdrojů.

Z jednání je pořízen záznam z jednání a preventivní opatření jsou zanesena do formuláře F 07 (Preventivní/nápravná opatření).

Zprávy pro přezkoumání systému managementu, záznamy z tohoto jednání a případná preventivní opatření jsou zakládána v registru vývoj systému a to po dobu pěti let. Po uplynutí této doby je složka celého roku skartována. Archivaci a skartaci provádí PM.

Související dokumentace:

- zprávy pro přezkoumání systému managementu,
- zápisy z přezkoumání systému managementu.

5.6.4. HAVARINÍ PŘIPRAVENOST A REAKCE

Havarijní připravenost v organizaci vychází z platných zákonů ČR.

Hlavním záměrem přitom je :

- důslednou prevencí, školením a realizací technických a organizačních opatření minimalizovat riziko vzniku havárií,
- při vzniku havarijního stavu minimalizovat dopady na životní prostředí a zdraví a bezpečnost,
- beze zbytku dodržet postupy nařízené při haváriích zákonem, včetně zákonem požadovaných hlášení.

V organizaci jsou zpracovány havarijní plány pro objekty formou Požárních poplachových směrnic. Pro sklad olejů v objektu Modrá je zpracován a schválen Havarijní plán z důvodů ochrany vod. U zakázek (staveb) se vždy na místní podmínky zpracovává konkrétní havarijní plán. S havarijními plány jsou prokazatelně seznámeni všichni pracovníci organizace.

6. MANAGEMENT ZDROJŮ

6.1. POSKYTOVÁNÍ ZDROJŮ

Organizace pravidelně jednou za rok provádí přezkoumání potřebnosti zdrojů k zajištění svých služeb. Toto přezkoumání je součástí přezkoumání systému managementu.

Z požadavků, které předkládají členové vedení vzniká finanční plán na pokrytí potřeb a jeho rozložení do průběhu roku. Finanční plán zpracovává PM na základě obdržených podkladů. Plán následně schvaluje ředitel organizace. Na základě tohoto plánu jsou prostředky v průběhu roku čerpány. Kontrolu čerpání provádí PM, který svá zjištění sumarizuje a předkládá je k projednání vedením organizace při přezkoumání systému managementu a nebo v případě potřeby i na jiném jednání vedení.

6.2. LIDSKÉ ZDROJE

6.2.1. OBECNĚ

Organizace má pro všechny funkce určeny kvalifikační požadavky, zajištěno zaškolení nového pracovníka a vytvořen systém vzdělávání. Systém zahrnuje legislativou daná školení, školení prohlubující znalosti o integrovaném systému managementu a školení zvyšující odbornost jednotlivých pracovníků.

6.2.2. ODBORNÁ ZPŮSOBILOST, VĚDOMÍ ZÁVAŽNOSTI A VÝCVIK

Noví pracovníci jsou přijímáni do organizace na základě plnění stanovených požadavků na tyto funkce (praxe, vzdělání, odbornost). Kvalifikační požadavky jsou stanoveny v organizačním řádu organizace (OŘ 2010). Kvalifikační požadavky jsou vedením organizace v tříletých cyklech přezkoumávány. Po přijetí je realizováno jejich zaškolení (postup je stanoven v pracovním řádu PŘ 2010).

Systém výcviku pracovníků je tvořen těmito samostatnými skupinami:

- legislativou daná školení
 - BOZP, svářeč, vazač, strojník, řidič – referent, řidič z povolení, obsluha řetězové pily, obsluha tlakových nádob;
 - organizace zajišťuje dodavatelsky;
 - školení je povinné pro všechny pracovníky podle jejich pracovního zařazení;
 - za evidenci a upozornění na končící platnost oprávnění s následnou realizací školení zodpovídá PM;
 - záznamy o tomto školení zakládá PM buď do osobní složky pracovníka a nebo uchovává prezenční listiny v samostatných složkách a to pod „S5“.
- integrovaný systém
 - školení všech pracovníků o integrovaném systému, o nové či aktualizované DIS, o strategii organizace, politice, cílech a programech a zaměření na zákazníka;
 - o účasti na školení rozhoduje PM, který zahrnuje tato školení do plánu výcviku či jej provádí na základě aktuálních potřeb (nová či aktualizovaná DIS, nápravné či preventivní opatření);
 - zajišťuje PM; informace o termínu, místě a programu školení je sdělována formou interního sdělení;

- záznamy o realizovaných školeních jednotlivých pracovníků jsou vedeny formou prezenčních listin, ty zakládá PM po dobu 5 let;
- školení zvyšující odbornost pracovníků
 - školení z nových systémů, jazykové znalosti, ovládání PC a používaných programů, návštěva výstav a veletrhů;
 - zapojení pracovníků do takovýchto programů je uložena plánem výcviku a nebo na základě aktuálních potřeb organizace;
 - plán výcviku zpracovává PM na základě požadavků či doporučení vedoucích pracovníků; o aktuální potřebě rozhoduje ředitel organizace na základě doporučení PM;

Další oblastí je vzdělávání a školení v oblasti životního prostředí, zdraví a bezpečnosti práce je zajišťováno pro všechny skupiny pracovníků. Systém školení v této oblasti je rovněž součástí plánů EMS a BOZP, sestavovaného pro každý rok. Školení začíná úvodním školením při nástupu, periodicky se opakuje a je nedílnou součástí nepřetržitého úsilí organizace o dosažení zisku při maximální péči o životní prostředí a zdraví člověka.

Organizace dále realizuje aktuální výcvik, který se provádí zejména při:

- výskytu mimořádné události,
- změně dokumentace integrovaného systému managementu, politiky a cílů kvality, bezpečnostních předpisů,
- při změně rozsahu činnosti organizace.

Aktuální výcvik organizačně zajišťují vedoucí pracovníci, kteří určí způsob, rozsah a účast pracovníků na tomto výcviku.

Z výcviku je pořízena prezenční listina, která je zakládána PM po dobu trvání pracovního vztahu se pracovníci.

U výcviku prováděného dodavatelsky si PM ověří spokojenost pracovníků se školící společností. Na základě těchto poznatků se rozhoduje při objednávání tohoto periodického vzdělávání. Hodnocen je zejména přínos výcviku pro pracovníky a úroveň školitelů.

Při prováděném interním výcviku je provedeno přezkoušení pracovníky a na základě výsledku přezkoušení je rozhodnuto o opakování výcviku nebo o zvolení jiného způsobu výcviku.

Po uplynutí kalendářního roku provede vedení organizace zhodnocení realizovaných školení a sestavení plánu na rok příští.

Související dokumentace:

- záznamy o provedeném školení
- patřičná oprávnění pracovníků
- plán výcviku
- přehled platných oprávnění
- F 17 Popis funkčního místa
- PŘ 2010 Pracovní řád

6.3. INFRASTRUKTURA

Údržba sídla organizace a objektu v Modré spadá do zodpovědností vedoucího dopravy a mechanizace, který zajišťuje platnost potřebných revizí dodavatelsky včetně jejich evidence a archivace.

Provoz a údržba strojního zařízení je rozdělena na:

- preventivní údržbu (obsluha strojů a vozidel),
- drobné opravy (dílny v objektu Modrá),
- větší opravy (autorizované servisy strojního zařízení)

Blíže je provoz a údržba strojního zařízení popsáno v TOP – 04.

Elektrické ruční nářadí, světlomety a prodlužovací kabely patří do kategorie bezúdržbových. Provádí se u nich pouze elektorevize, kterou za organizaci zajišťuje vedoucí dopravy a mechanizace, dodavatelsky.

Výpočetní technikou organizace řeší dodavatelsky, komunikaci s dodavatelem zajišťuje přípravář výroby.

6.4. PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ

Organizace nemá vlastní výrobní prostory. Z tohoto důvodu je přezkoumání vhodnosti pracovního prostředí realizováno zejména na staveništi. V případě, že pracovní prostředí vykazuje zhoršené podmínky (hlučnost, prašnost, apod.), pak garant při převzetí staveniště toto konzultuje se zástupci zákazníka. Garant si vyžádá buď zlepšení pracovního prostředí do příslušných legislativních limitů a nebo pokud toto nelze provést zajistí pracovníkům příslušné ochranné pomůcky. Následně také případně upraví pracovní dobu pracovníkům podílejícím se na realizaci zakázky.

Každý zaměstnanec je vybaven osobními ochrannými pracovními pomůckami. Doplňování a výměna je upravena.

Předmět činnosti organizace je u převážné většiny zakázek závislý na klimatických podmínkách. Z tohoto důvodu vedení organizace při operativním plánování zvažuje nejenom dodržení termínu realizace a technologických postupů, ale i v souladu s ustanovením zákoníku práce pracovní podmínky. V případě, že je ohrožen termín odevzdání díla a současně jsou podmínky pro zachování technologických postupů, pak garant zajistí dostatečný přísun tekutin a současně je na zakázku nasazen takový počet pracovníků, aby pracovníkům bylo umožněno jejich odpočinek v kratších časových intervalech.

Pro zajištění ostatních sociálních podmínek na pracovišti slouží předání staveniště na kterém je dohodnuto použití sociálních zařízení. Pokud je zakázka realizována v místě, kde sociální zařízení není k dispozici, pak garant zajistí v návaznosti na počet pracovníků pronájem sociálních zařízení po dobu zakázky.

V sídle organizace jsou umístěny kancelářské prostory a dále v objektu Modrá jsou umístěny dílny a sklad náhradních dílů pro stejný park organizace. Přezkoumání podmínek je součástí každoroční komplexní prověrky BOZP, které organizace zajišťuje dodavatelsky -BT SERVIS s.r.o. Za vyhovující stav prostor odpovídá vedoucí dopravy a mechanizace.

Organizace v souladu se zákonnými požadavky má uzavřenu smlouvu s lékařem na provádění závodní preventivní péče. PM eviduje na základě rozpisu jednotlivých pracovních činností a věku četnost preventivních prohlídek. V případě, že se blíží vypršení platnosti prohlídky, informuje nadřízeného pracovníka a samotného pracovníka, kterému mu předá formulář pro zanesení výsledku preventivní prohlídky. Do formuláře vždy zaneše přesný rozsah pracovní činnosti tak, aby bylo lékaři zřejmé v jakých pracovních podmínkách pracovník pracuje a jaké úkony či činnosti vykonává. Po obdržení výsledku preventivní prohlídky PM provede jeho kontrolu. V kladném případě aktualizuje rozpis a zakládá výsledek do osobní složky pracovníka. V záporném případě ihned informuje nadřízeného pracovníka a ředitele organizace. Nadřízený pracovník okamžitě vyřadí pracovníka z pracovního procesu. Ředitel organizace společně se pracovníkem a lékařem naleznou možný způsob řešení vzniklé situace.

V případě vzniku pracovního úrazu (i při nutnosti drobného ošetření) je jakýkoli pracovník povinen informovat svého přímého nadřízeného. Ten neprodleně informuje PM a ředitele organizace. PM zajistí (ve spolupráci s BT SERVIS s.r.o.) zaevidování vzniklé situace a další postup v souladu s platnou legislativou.

Související dokumentace:

- PŘ 2010 Pracovní řád
- OSM 1 Organizační zajištění BOZP

7. REALIZACE PRODUKTU

7.1. PLÁNOVÁNÍ REALIZACE VÝROBKU

Organizace plánuje samotnou výrobu i naplnění zakázky. Blíže je celý proces popsán v TOP – 02.

7.2. PROCESY TÝKAJÍCÍ SE ZÁKAZNÍKA

7.2.1. URČOVÁNÍ POŽADAVKŮ TÝKAJÍCÍCH SE PRODUKTU

Požadavky týkající se produktu organizace vychází z prováděcí dokumentace předané zákazníkem a z požadavků specifikovaných v poptávce. Přípravář výroby společně s garantem při přezkoumání poptávky zákazníka bere na zřetel zejména legislativní požadavky a další zamýšlené použití díla. Při zjištění nedostatků garant vyvolá jednání se zástupcem zákazníka a příslušným projektantem.

Veškeré právní a jiné požadavky dotýkající se environmentálních aspektů a souboru rizik činností organizace jsou uvedeny v registru právních předpisů a jiných požadavků. Registry právních předpisů a jiných požadavků jsou dokumentu, za jehož pravidelnou aktualizaci, správu a archivaci odpovídá PM. Aktualizace registrů právních předpisů je prováděna v pravidelných pololetních intervalech, v případě vzniku nové povinnosti z hlediska nové legislativy neprodleně.

7.2.2. PŘEZKOUMÁNÍ POŽADAVKŮ TÝKAJÍCÍCH SE PRODUKTU

Přezkoumání požadavků daných poptávkou, objednávkou či smlouvou jsou v organizaci řádně přezkoumávány. Přezkoumání provádí společně přípravář výroby a garant, kteří při přezkoumání postupuje podle TOP – 01.

V případě, že dojde ke změně smlouvy a nebo prováděcí dokumentace, pak garant tuto změnu přezkoumá na základě provedených prací společně se zainteresovanými pracovníci. V případě, že dojde ke změně prováděcí dokumentace na základě změny smlouvy, pak garant neprodleně informuje přípraváře výroby a mistra o této změně. Na základě změny je provedena výměna prováděcí dokumentace.

7.2.3. KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKEM

Komunikaci se stálými či potencionálními zákazníky o službách a možnostech organizace podávají ředitel organizace, manažer organizace, přípravář výroby a vedoucí dopravy a mechanizace.

Dále ředitel organizace a manažer organizace provádí návštěvy stálých a potencionálních zákazníků na kterých zjišťuje další záměry zákazníka. Organizace ke své propagaci dále využívá reklamy na vozidlech, strojích a pomocí reklamních tiskovin a propagačních materiálů, které zajišťuje manažer organizace.

Garant řeší také stížnosti zákazníků a nebo jejich případné reklamace. Při výskytu stížnosti či reklamace provede její zaevidování do Knihy . Po té si nechá přípravářem výroby vyhledat příslušnou dokumentaci zakázky a tu prostuduje.

V případě, že mu není stížnost zřejmá, kontaktuje zákazníka a vyžádá si od zákazníka doplnění těchto informací či si s ním případně sjedná schůzku. Po zjištění rozsahu stížnosti rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti či reklamace. Způsob vyřízení uvede do Knihy.

Pokud je stížnost či reklamace zákazníka oprávněná, pak o této skutečnosti informuje PM se kterým společně provedou analýzu možných příčin. Po nalezení příčiny stanoví postup nápravy formou nápravného opatření. Pokud nápravné opatření

prokáže, že byla nalezena skutečná příčina neshody, pak garant společně s PM prověří, zda není nutné provést změnu dokumentace. Pokud je změna dokumentace nutná, pak ji PM neprodleně realizuje.

Související dokumentace:

- Kniha stížností a reklamací

7.3. NÁVRH A VÝVOJ

Požadavek normy není v organizaci uplatněn.

Organizace realizuje zakázky na základě prováděcí dokumentace zákazníka. Případnou potřebu zpracování návrhu a následně prováděcí dokumentace řeší organizace dodavatelsky. Při dodavatelském zajištění koordinuje přenos informací mezi dodavatelem a organizací ředitel organizace a připravář výroby.

7.4. NÁKUP

7.4.1. PROCES NÁKUPU

Organizace nakupuje pro realizaci svých zakázek materiály, dodavatele prací, kontrol a zkoušek. Nákup je realizován ze seznamu schválených či zkušebně hodnocených dodavatelů, kteří podléhají systému přijetí, průběžného sledování a sumárního ročního hodnocení. Výběr a hodnocení dodavatele je blíže specifikován v TOP – 07.

7.4.2. INFORMACE PRO NÁKUP

Nákup je realizován na základě objednávek, které specifikuje přípravář výroby. Vystavené objednávky obsahují veškeré potřebné údaje. Blíže je proces specifikován v TOP – 02.

7.4.3. OVĚŘOVÁNÍ NAKUPOVANÉHO PRODUKTU

Ověřování nakupovaných produktů je realizován garanty a mistry, kteří porovnávají nejprve dodací list s objednávkou organizace a současně realizují fyzickou kontrolu množství, druhu, neporušenosti obalů a přítomnosti případných doprovodných dokumentů. V případě, že nakupovaný produkt je poškozen či neodpovídá dodacímu listu, pak je přikročeno k reklamačnímu řízení. Blíže je proces specifikován v TOP – 03.

7.5. VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

7.5.1. ŘÍZENÍ VÝROBY A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Realizace zakázek je podrobně popsána v TOP – 03 Realizace zakázek.

7.5.2. VALIDACE PROCESŮ VÝROBY A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Validace se provádí průběžně u prací postupně zakrývaných. Tuto validaci provádí garanti (stavbyvedoucí či mistři) a to buď sami a nebo za účasti zástupce zákazníka. Jednotlivé kroky jsou obsaženy v plánu kontrol a záznamy jsou vedeny ve stavebním deníku, ve kterých je uveden celý záznam validace a nebo je v deníku uveden odkaz na příslušný dokument.

7.5.3. IDENTIFIKACE A SLEDOVATELNOST

Identifikace a sledovatelnost je naplněna v organizaci přiřazováním evidenčních čísel zakázek k dokumentům a jejich zakládáním do složky zakázky.

Jsou to zejména tyto dokumenty:

- poptávka, výzva
- poptávka dodavatelům, nabídky dodavatelů
- nabídka organizace
- smlouva
- protokoly o převzetí staveniště a předání díla
- stavební deníky, průvodní listy zakázek
- dodací listy a osvědčení o kvalitě výrobků.

Identifikaci provádí přípravář výroby, garant a mistři.

7.5.4. MAJETEK ZÁKAZNÍKA

V organizaci byl za majetek zákazníka určen materiál dodaný zákazníkem u kterého požaduje zpracování do díla. Dále je majetkem zákazníka staveniště.

Při převzetí staveniště garant dojedná se zástupcem zákazníka veškeré podmínky pohybu pracovníků a možnosti využití ploch. Podmínky jsou zahrnuty do protokolu. Následně garant seznámí parťáka a pracovníky podílející se na realizaci s těmito podmínkami a také s dodržování bezpečnosti práce a požární ochrany.

Majetek zákazníka (materiál) přebírá garant, který provede kontrolu počtu, neporušenosti obalu a druhu materiálu. Pokud není materiál bezprostředně zpracován, pak je uložen na vhodné místo tak, aby nedošlo k jeho poškození. Materiál je označen visačkou „MAJETEK ZÁKAZNÍKA“. Garant dále seznámí pracovníky, že je na staveništi uložen majetek zákazníka. Ti jsou povinni neprodleně oznámit mistrovi skutečnost, že došlo k poškození, záměně či ztrátě majetku zákazníka. Garant se přesvědčí na místě o vzniklém stavu a neprodleně informuje zákazníka. Dohodne se zákazníkem způsob náhrady a nebo možnou slevu. Poškozený materiál je následně ihned odvezen na skládku k tomu určenou.

7.5.5. UCHOVÁVÁNÍ PRODUKTU

Veškerý materiál potřebný k realizaci zakázky je nakupován přímo pro potřeby naplnění zakázky a je ukládán na staveništi. Jeho dodávky jsou řízeny tak, aby nejlépe došlo k jeho okamžitému zpracování. V případě, že materiál zůstane, pak za uložení materiálu odpovídá mistr.

Dalším aspektem je zajištění staveniště proti vstupu neoprávněných osob a nebo pokud zasahuje prostor staveniště do chodníku či vozovky ochrana občanů. Za toto zajištění plně zodpovídá garant, který je povinen zajistit označení příslušného prostoru páskami s nápisem „Vstup zakázán“, varovnými nápisy a nebo příslušnými dopravními značkami a to při zahájení prací. Za udržování stavu zodpovídá mistr.

Pro preventivní údržbu a drobné opravy disponuje organizace v objektu Modrá skladem náhradních dílů a spotřebního materiálu. Evidence skladových položek je zajištěna pomocí skladového a účetního software. Za provoz skladu a evidenci položek zodpovídá skladník. Blíže je skladování specifikováno v TOP-04 Řízení provozu.

7.6. ŘÍZENÍ MONITOROVACÍHO A MĚŘICÍHO ZAŘÍZENÍ

Hlavním zaměřením organizace jsou zemní práce a tomu také odpovídá volba měřidel, které organizace potřebuje k ověření shody se specifikovanými požadavky. Organizace ke kontrole realizovaných prací potřebuje délková měřidla (5m, pásmo), vodní váhy a nivelační přístroj.

Organizace měřidla zařadila do těchto kategorií:

Pracovní kalibr:

- Svinovací pětimetr a pásmo jsou používány při kalibraci orientačních měřidel jsou kalibrována dodavatelem Kalibrační laboratoř Zindler. U měřidel je opakovaná kalibrace prováděna 1x za 5let.

Pracovní měřidla:

- Nivelační přístroje jsou kalibrovány 1x za 3 roky dodavatelem GEODIS Brno, s.r.o.
- Svinovací pětimetry jsou kalibrovány 1x za 3 roky dodavatelem Kalibrační laboratoř Zindler

Orientační měřidla:

- Ostatní pracovníci pro potřeby realizace patří mají k dispozici svinovací 50 m pásma, pětimetry a vodní váhy. Měřidla jsou zařazena do kategorie měřidel informativních. Měřidla jsou označena evidenčním číslem a jsou pracovníkům minimálně jednou ročně vyměňována. Před jejich předáním pracovníkům jsou měřidla kalibrována (ošetřeno v PP-01 Kalibrace orientačních měřidel).

Dále organizace ve svých vozidlech používá tachografy, které dle platné legislativy 1 x za 2 roky ověřuje. Tachografy spadají pod odpovědnost vedoucího dopravy a mechanizace.

Se všemi měřidly musí být zacházeno šetrně a musí být ukládána tak, aby nedošlo k jejich znehodnocení.

Pokud se zjistí, že došlo k poškození měřidla, přestane jej zaměstnanec používat a co nejdříve je předá garantu či mistrovi. Ten je označen štítkem „NESHODA“ a před jeho likvidací jej uloží tak, aby měřidlo nemohlo být dále používáno.

K minimalizaci možných problémů vzniklých z používání neshodných měřidel provádí garanti, mistři a PM namátkovou kontrolu používaných měřidel. O výsledku této kontroly provedou záznam do knihy kontrol měřidel, kde uvedou datum, jméno pracovníka, název a druh měřidla, výsledek kontroly a svůj podpis.

PM archivuje, kalibrační listy, osvědčení kalibrační laboratoře v registru metrologie a to po dobu životnosti měřidla. Po vyřazení pracovního kalibru z evidence jsou záznamy skartovány.

- PP-01 Kalibrace orientačních měřidel
- Kalibrační listy
- Kniha kontrol měřidel

7.7. ŘÍZENÍ PROVOZU

Praktické naplnění požadavků legislativy v oblastech životního prostředí a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v prostorách organizace a na stavbách je blíže specifikováno v TOP – 04 Řízení provozu a v TOP – 01 až 03.

8. MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

8.1. OBECNĚ

Organizace plánuje a uplatňuje procesy monitorování, měření, analýzy a zlepšování tak, aby zjistila, zda:

- vykonávané služby naplňují očekávání zákazníků
- má organizace vybudovaný odpovídající integrovaný systém, a jsou vytvořeny podmínky pro jeho neustálé zlepšování.

8.2. MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ

8.2.1. SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA

Organizace pravidelně zjišťuje spokojenost zákazníků s jejími službami.

PM sestavuje dotazník, který obsahuje otázky směřující na zjištění spokojenosti zákazníka s:

- vystupováním pracovníků

- udržováním pořádku na staveništi
- kvalitou provedených prací
- plněním dílčích a konečného požadovaného termínu provedení prací.

Tento dotazník (F 05 Zjišťování spokojenosti zákazníka) je každoročně přezkoumáván a případně aktualizován. Spokojenost zákazníka zjišťuje ředitel organizace a to osobním pohovorem se zákazníkem při předání díla zákazníkovi (nad 300 tis. Kč bez DPH).

Dotazníky vyhodnocuje PM, který provede sumarizaci zjištěných údajů a přikládá je jako jeden z podkladů pro přezkoumání systému managementu.

8.2.2. INTERNÍ AUDIT

Interní audity jsou nedílnou součástí systému managementu kvality organizace a tvoří jeden z pilířů neustálého zlepšování systému. Interní audity v organizaci provádí PM a u činností, které PM vykonává provádí interní audit ředitel organizace. Případně je interní audit zajištěn dodavatelsky. V organizaci se provádění řídí následujícím postupem.

8.2.2.1. PLÁNOVÁNÍ A PŘÍPRAVA

Interní auditoři provádí interní audity podle schváleného programu auditů. Program je přijímán při přezkoumání systému managementu a před jeho zpracováním je vyhodnoceno provedení jednotlivých auditů. Do programu auditů vedení zahrne i případné oblasti či procesy, ve kterých jsou zřejmé nedostatky. Program auditů je rozpracován na celý rok. O termínu provedení interního auditu a jeho obsahu musí interní auditoři informovat dotčené pracovníky nejméně pět pracovních dnů před konáním tohoto auditu.

8.2.2.2. REALIZACE

Interní audity mohou provádět pouze pracovníci, proškolení k tomu účelu kvalifikovanou osobou.

Proškolení musí zahrnovat:

- ČSN EN ISO 9001:2009
- ČSN EN ISO 14001:2005
- ČSN OHSAS 18001:2008

V organizaci je takto proškolen PM a ředitel organizace.

Při interním auditu se auditor zaměří zejména na hlavní procesy a jejich výkonnost.

Dále se soustředí na to, zda:

- příslušná dokumentace splňuje požadavky norem
- činnost je prováděna podle příslušné dokumentace
- dokumentace odpovídá skutečnosti
- k záznamům jsou používány určené formuláře a zda záznamy jsou řádně vedeny
- pracovníci znají veškerou dokumentaci, vztahující se k činnosti nebo prvku kvality
- veškerá potřebná dokumentace je pracovníkům k dispozici
- byla splněna udělená nápravná opatření předchozím interním auditem.

Záznam o provedení auditu provede auditor do formuláře F 06. V případě zjištění neshody stanoví auditor ihned nápravná opatření s termínem plnění a s určením zodpovědného pracovníky za jeho realizaci. Kontrolu účinnosti nápravných opatření provádí auditor po uplynutí termínu plnění a nebo při následném auditu. V případě neplnění informuje ihned ředitele organizace. Záznamy o auditech jsou archivovány po dobu 5 let v registru vývoje systému.

8.2.3. MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ PROCESŮ

Organizace si u hlavních procesů stanovila kritéria monitorování procesů. Tato kritéria jsou uvedena v příslušném TOP – 01, TOP – 02, TOP – 03.

Tato kritéria vyhodnocuje jednou měsíčně PM. PM při zjištění neplnění kritérií dále postupuje podle čl. 8.3 této IP 2010. Výsledky sumarizuje a předkládá jako jeden z podkladů pro přezkoumání integrovaného systému.

Dále organizace provádí monitorování a měření klíčových znaků procesů s možným dopadem na životní prostředí zejména v oblasti hospodaření s energiemi, nakládání s odpady a regulace spotřeby zdrojů a s možným dopadem na zdraví a bezpečnost pracovníků. Postup a veličiny podléhající monitorování jsou:

- spotřeba vody
- spotřeba plynu
- spotřeba elektrické energie
- množství nebezpečných odpadů
- spotřebu PHM
- spotřeba olejů
- počet dopravních nehod
- počet nežádoucích událostí (včetně skoronehod)

- počet pracovních úrazů.

V organizaci se dle současného předmětu podnikání neprovádí žádná činnost, která by musela být regulována ve smyslu zákonných limitních požadavků na ochranu životního prostředí a bezpečnost a ochrany zdraví při práci tj. emisním limitem nejvýše přípustné množství znečišťujících látek, vibrací, hluku, tepla nebo jiných forem neionizujícího záření, které lze vypustit do životního prostředí, vyjádřené pomocí

- hmotnostních nebo objemových koncentrací,
- hmotnostních toků znečišťujících látek za jednotku času,
- hmotnostních množství znečišťujících látek vztažených na jednotku produkce.

U systému environmentálního managementu a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci mimo monitorování a měření výše uvedených veličin organizaci provádí hodnocení souladu. Hodnocení souladu (vyhodnocení shody) se zaměřuje (mimo vyhodnocení monitorování) na plnění dalších legislativních povinností organizace (např. třídění odpadů a označování odpadů, nakládání se závadnými látkami apod.). Současně se toto hodnocení zaměřuje i průběžné vyhodnocení environmentálních aspektů. Toto hodnocení souladu je realizováno dvakrát ročně formou pochůzky po objektu sídla organizace a návštěvou minimální tři stavenišť na kterých organizace realizuje stavební práce. Hodnocení souladu provádí PM společně s dodavatelem BT servis. O hodnocení souladu je zpracován záznam, ve kterém jsou specifikována zjištění a způsob nápravy. Sumář uvádí PM jako jeden z podkladů zprávy pro přezkoumání systému managementu.

8.2.4. MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ PRODUKTU

Organizace vzhledem k zaměření své činnosti provádí tyto kontroly:

NAKUPOVANÉ SLUŽBY

- kontrola je zaměřena na dodržení prováděcí dokumentace a její kvalitu,
- kontrolu provádí garant a nebo mistr,
- záznam je proveden do předávacího protokolu nebo do stavebního deníku.

REALIZACE ZAKÁZKY

- vstupní při převzetí staveniště (stav staveniště),
- mezioperační podle plánu kontrol,
- výstupní před předáním díla zákazníkovi (dokončenost prací podle prováděcí dokumentace, kompletnost dokumentace k předání díla)
- provádí garant,
- záznam provádí do stavebního deníku a plánu kontrol.

8.3. ŘÍZENÍ NESHODNÉHO PRODUKTU

Při realizaci procesů prováděných organizací mohou nastat tyto případné neshody:

- neplnění daných kritérií monitorování procesu
- odchýlení od prováděcí dokumentace
- použití nevhodného materiálu
- nedodržení technologických postupů
- vady a nedodělky zaviněné organizací při předávání díla zákazníkovi
- spokojenost zákazníka hodnocená známkou tři.

Jakoukoliv neshodu vzniklou na stavbě je povinen nahlásit každý pracovník, který neshodu zjistil garantovi. Ten po seznámení se s rozsahem neshody řádně informuje garanta a vyžádá si od něj přítomnost na stavbě. Garant se po seznámení s neshodou a na základě zjištěných informací rozhodne o postupu nápravy. Následně garant zajistí opětovné provedení kontroly. Po vyrovnaní neshody následně garant vyplní evidenční list neshody F 08 a společně s mistrem a PM provedou analýzu příčiny neshody. Na základě výsledků analýzy přijímají nápravná opatření.

Při zjištění hodnocení spokojenosti zákazníka známkou tři či při neplnění kritérií procesů se s povahou neshody seznámí ředitel organizace společně s manažerem organizace. Na základě posouzení rozsahu neshody rozhodne ředitel organizace o provedení a způsobu nápravy. Následně PM vyplní evidenční list neshody a podle povahy neshody si vyžádá spolupráci vedoucích pracovníků a společně zanalyzují příčinu neshody s cílem odhalení příčiny s následným přijetím nápravného opatření.

Totožným postupem jsou řešeny v EMS a BOZP.

Za vypořádání jakékoli neshody (nehody, nežádoucí události) zodpovídá garant (v objektu Modrá – vedoucí dopravy a mechanizace). Mistr postupuje v souladu s platným havarijním plánem a v případě nutnosti zásahu záchranných sborů koordinuje podle jejich pokynů činnost pracovníků organizace a dodavatele.

Po vypořádání neshody je za účasti garanta neshoda zaznamenána a podle její povahy je nahlášena příslušným dotčeným orgánům. V tomto stádiu vstupuje do procesu i PM a případně dodavatel BT SERVIS s.r.o. Na základě záznamu (legislativou dané dokumenty) je současně zpracován evidenční list neshody do kterého jsou zaneseny výstupy z analýzy příčin. Na základě tohoto výstupu je přijato preventivní či nápravné opatření.

Do evidenčního listu neshody jsou podchyceny i:

- veškeré drobné úniky olejů či paliv, které byly likvidovány pomocí sorpčních materiálů,
- skoronehody – nežádoucí události, které mohly vést ke ztrátám, poškození zdraví či zranění.

Tyto záznamy slouží PM k analyzování a případnému přijetí preventivního opatření.

8.4. ANALÝZA DAT

Organizace provádí analýzu údajů ze které dále čerpá informace týkající se možného zlepšování procesů a orientaci organizace na trhu.

Druh dat je blíže specifikován v jednotlivých TOP.

Údaje shromažďuje a sumarizuje PM. PM sumář předkládá jako jeden z podkladů přezkoumání systému managementu.

8.5. ZLEPŠOVÁNÍ

8.5.1. NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ

Organizace neustále zlepšuje efektivnost systému a to využíváním:

- politiky, cílů a programů
- výsledků z auditů
- analýzy údajů
- opatření k nápravě
- preventivních opatření
- přezkoumáním vedením.

8.5.2. NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ

Nápravná opatření stanovuje ředitel organizace a PM. Zároveň určí pracovníky, zodpovědného za realizaci.

Nápravná opatření se stanovují v následujících případech:

- jsou – li zjištěny neshody interním auditem
- při výskytu oprávněné reklamace
- na základě stížností nebo připomínky zákazníka
- na základě podnětu zainteresovaných stran
- při dodání neshodného výrobku dodavatelem
- při výskytu problémů nebo závad v jakémkoli procesu v organizaci.

V případě potřeby je nejdříve PM, ředitelem organizace a příslušným vedoucím pracovníkem zpracována analýza příčin.

Námět nebo požadavek na nápravné opatření může předat řediteli organizace nebo PM kterýkoliv zaměstnanec ústně nebo písemně.

Každé nápravné opatření musí být zaznamenáno na formuláři F 07.

Zodpovědný zaměstnanec v průběhu realizace rovněž prověří, zda je nutné provést změny v dokumentaci. Pokud ano, informuje ihned PM, který potřebné změny provede formou revize.

Každý záznam o nápravném opatření musí být řádně archivován a to po dobu 5 let ve složce vývoje systému. Archivaci zajišťuje PM.

8.5.3. PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ

Preventivní opatření stanovuje porada vedení organizace při přezkoumání systému na základě:

- analýzy systému
- požadavků zákazníků
- situace na trhu
- případně jiných skutečností.

Pracovník, zodpovědný za realizaci preventivního opatření, prověří, zda je nutné provést změnu v dokumentaci systému kvality. Pokud ano, informuje ihned PM, který změnu realizuje.

Každé preventivní opatření zaznamená PM na formulář F 07. Přijaté preventivní opatření je přezkoumáno při následném přezkoumání systému vedením organizace.

Záznamy jsou archivovány ve složce vývoje systému a to po dobu 5 let.

9. PŘÍLOHY

ČL.PJ	NÁZEV
5.4.1.	Programy
5.5.1.	01 – Organizační struktura a schéma organizace
7.2.3.	F 09 Reklamační list
7.6.	F 10 Evidenční karta měřidla
8.2.2.	F 06 Zpráva o provedeném interním auditu
8.5.	F 07 Preventivní / Nápravná opatření

10. PŘEHLED REVIZÍ

ČÍSLO	DATUM	POPIS
--------------	--------------	--------------

Aktuální platnou verzí tohoto dokumentu je jeho originál a jeho zobrazení na síti. Výtisk dokumentu ze sítě je výtisk neřízený.

00	04.01.2010	vydání druhé
----	------------	--------------