**Příloha č. 6: Systém kvality**



**SYSTÉM KVALITY**

„Komplexní servis prádla Centra sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace“

Úvod

Dokument „Systém kvality“ obsahuje požadavky zadavatele veřejné zakázky na jednotlivé části systému řízení kvality v průběhu realizace předmětu veřejné zakázky s názvem „Komplexní servis prádla Centra sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace“ (zahrnující komplexní zajištění systémového zdravotnického prádla jedním dodavatelem), stanovují a popisují požadavky zadavatele veřejné zakázky na jednotlivé části systému řízení kvality, které bude vybraný dodavatel aplikovat v průběhu poskytování služby a které budou odborní pracovníci zadavatele v průběhu poskytování služby průběžně kontrolovat.

# Definice a pojmy

Zadavatel veřejné zakázky „Komplexní servis prádla Centra sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace“ stanovuje dále uvedené definice a pojmy systému řízení kvality, které budou aplikovány v průběhu realizace předmětu zadávané veřejné zakázky, takto:

**Zadavatel veřejné zakázky** Centrum sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace se sídlem Lidická 2924/86, 796 01 Prostějov

**Objednatel** je ve fázi zadávacího řízení zadavatelem veřejné zakázky, ve fázi realizace předmětu plnění objednatelem (příjemcem) Služby.

**Poskytovatel** je ve fázi průběhu zadávacího řízení uchazečem o veřejnou zakázku, ve fázi dokončení zadávacího řízení vybraným poskytovatelem Služby a ve fázi realizace předmětu uzavřené smlouvy dodavatelem služeb.

**Služba** je ve fázi zadávacího řízení předmět zadávané veřejné zakázky specifikovaný zadávací dokumentací, ve fázi realizace předmět uzavřené smlouvy.

 Službou ve fázi realizace předmětu uzavřené smlouvy bude komplexní servis praní a čištění pronajímaného systémového a klientského prádla a praní, žehlení a opravy nesystémového prádla v majetku zadavatele prováděný vybraným poskytovatelem Služby - tedy soubor služeb prováděný vybraným poskytovatelem služby, jehož výsledkem bude čisté prádlo k použití ve zdravotnickém zařízení. Zahrnuje všechny činnosti s touto Službou spojené včetně nastavení kontrolních mechanizmů předcházení ztrátám, elektronického objednávání a vykazování dodávek, členění nákladů na jednotlivá nákladová střediska zadavatele, nastavení kontrolních systémů kvality praní a kvality pronajímaného prádla včetně kvantitativního zajištění. Dále zahrnuje logistické zabezpečení Služby s důrazem na definování požadavků na personální zajištění Služby ze strany zadavatele, nakládání s rizikovým prádlem (infekční, kontaminované, apod.) Vše výše uvedené bude vybraný poskytovatel Služby povinen zabezpečovat v souladu s jednotlivými ustanoveními platných norem a předpisů souvisejících s prádlem ve zdravotnictví a nakládání s ním.

**Prádlo** je pro účely této veřejné zakázky stanoveno jako obecný pojem, jímž jsou označovány textilie určené pro použití v Centru sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace, které bezezbytku splňují všechny požadavky na zdravotnické prádlo stanovené platnými právními předpisy, zejména předpisy pro nakládání s prádlem ve zdravotnictví.

**Pronajímané prádlo** je systémové prádlo určené pro komplexní servis praní a čištění pronajímaného prádla prováděný vybraným poskytovatelem Služby, které je v majetku vybraného poskytovatele Služby a které systémově obíhá mezi zadavatelem a vybraným poskytovatelem Služby na základě SMLOUVY a požadavků Objednatele. Podrobná specifikace Pronajímaného prádla je uvedena v části 1 tabulky číslo 2 s názvem „Výpočet nabídkové ceny za komplexní servis prádla Centra sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace“.

**Vlastní prádlo** je nesystémové prádlo, které zůstává v majetku Objednatele, a které vybraný poskytovatel Služby pro Objednatele pere, žehlí, opravuje a dodává zpět dle požadavků Objednatele. Podrobná specifikace nesystémového prádla je uvedena v části 2 tabulky číslo 2 s názvem „Výpočet nabídkové ceny za komplexní servis prádla Centra sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace“.

**Klientské prádlo** je vlastní prádlo klientů Objednatele, pro které Poskytovatel zajistí službu tzv. komplexního servisu klientského prádla. Podrobná specifikace Klientského prádla je uvedena v části 3 tabulky číslo 2 s názvem „Výpočet nabídkové ceny za komplexní servis prádla Centra sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace“.

**Prádelna** je provozovna vybraného poskytovatele Služby, v níž zajišťuje praní a čistění Prádla. Prádelna musí mít dostatečnou kapacitu pro zajištění Služby a musí být vybavena a řízena tak, aby bylo zajištěno dodržení hygienických předpisů stanovených pro režim Prádla u poskytovatelů zdravotních služeb.

**Zdravotničtí zaměstnanci Objednatele**

 jsou zaměstnanci Objednatele působící jako zdravotničtí pracovníci zadavatele, pro něž bude vybraný poskytovatel Služby zajišťovat Prádlo.

**Požadavky SŘK** Požadavky Zadavatele veřejné zakázky na jednotlivé části systému řízení kvality v průběhu poskytování Služby s názvem „Komplexní servis prádla Centra sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace“ stanovené dále v tomto dokumentu.

**Systém kvality na zakázku** dokument zpracovaný Poskytovatelem aplikující Požadavky SŘK na zakázku s názvem „Komplexní servis prádla Centra sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace“.

**Subdodavatel**  právnická či fyzická osoba, která pro Poskytovatele realizuje jakoukoliv část předmětu veřejné zakázky s názvem „Komplexní servis prádla Centra sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace“.

**Produkt** je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality na zakázku s názvem „Komplexní servis prádla Centra sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace“ totožný se Službou.

**Neshodný Produkt** je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality jakoukoliv vadou Produktu nebo nedokončením Produktu nebo kterékoliv jeho částí.

**Nakupovaný produkt** je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality jakýkoliv materiál, výrobek, služba či informace, které jsou nakupovány Poskytovatelem a jsou nezbytně nutné či potřebné pro realizaci Produktu.

**Neshodný Nakupovaný produkt** je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality jakoukoliv vadou nebo nedodělkem Nakupovaného produktu.

**Závazný postup** je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality postupem stanoveným legislativou, harmonogramem prací, či ostatní řízenou dokumentací.

**Shoda**  je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality splnění Závazného postupu určujícího požadavky na proces, jehož výsledkem je shodný Produkt nebo kterákoliv z jeho části.

**Neshoda**  je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality nesplnění Závazného postupu určujícího požadavky na proces, jehož výsledkem je neshodný Produkt nebo kterákoliv z jeho části.

**Neshodný proces** je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality nesplnění závazného postupu určujícího požadavky na proces, jehož výsledkem je neshodný Produkt nebo kterákoliv z jeho částí.

**Proces**  je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících Závazných postupů, které přeměňují vstupy na výstupy.

**Náprava**  je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality opatření k odstranění zjištěné Neshody.

**Opatření k nápravě** je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality opatření k odstranění příčiny zjištěné Neshody nebo jiné nežádoucí situace.

 Poznámka: Rozdíl mezi nápravou a opatřením k nápravě je ten, že při nápravě

 se neodstraňuje příčina, ale pouze následek.

**Preventivní opatření** je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality opatření k odstranění příčiny potencionální Neshody, nebo jiné nežádoucí potencionální situace (situace, která zatím nenastala, ale nastat by mohla).

**Validace**  je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality potvrzení prostřednictvím objektivních důkazů, že požadavky na novou část Produktu byly splněny.

**Kompetence**  je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality způsobilost provádět určitou činnost správně a efektivně, soubor či rozsah (požadovaných) znalostí, kvalifikace, schopností a dovedností nebo specifická schopnost či dovednost.

# Systém řízení kvality – požadavky Zadavatele veřejné zakázky

**Komplexní servis prádla a oděvů pro Centrum sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace** je komplexní službou spočívající v zajištění dodávek zdravotnického prádla zařízení (Objednateli). Jedná se o spojení několika dílčích služeb a činností v jednu komplexní službu. V následujícím textu je uvedeno, jakým způsobem je společnost CHRIŠTOF, spol. s r.o. připravena trvale poskytovat Produkt, který splňuje požadavky Zadavatele veřejné zakázky a aplikovatelné požadavky zákonů a předpisů. Současně je z textu zřejmé, že společnost CHRIŠTOF, spol. s r.o. má v úmyslu zvyšovat spokojenost Zadavatele veřejné zakázky pomocí efektivní aplikace systému řízení kvality, včetně procesů pro jeho neustálé zlepšování v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky a ujišťovat se o shodě s Požadavky SŘK a s aplikovatelnými požadavky zákonů a předpisů.

# Systém kvality

## Základní požadavky Zadavatele veřejné zakázky

Princip poskytování Produktu spočívá v tom, že veškeré prádlo (ložní, ostatní rovné prádlo, pacientské prádlo i prádlo zaměstnanců) je majetkem společnosti CHRIŠTOF, která jej Objednateli půjčuje. Společnost CHRIŠTOF dodá čisté prádlo na jednotlivá dodací místa v organizaci dle požadavku, který obdrží prostřednictvím elektronických objednávek a špinavé prádlo si odveze ke zpracování. Všechno prádlo a související procesy zpracování splňují potřebné legislativní požadavky.

Hlavní výhodou nabízeného komplexního servisu a údržby zdravotnického prádla jsou ušetřené vysoké náklady vynaložené na pořízení tohoto prádla, mzdové náklady spojené s jeho evidencí a skladováním, náklady na zajišťování dodavatelské služby praní a chemického čištění, čas a mzdové náklady spojené se svozem a rozvozem prádla po nemocnici, s počítáním špinavých kusů, dále s řešením oprav poškozených kusů a rovněž s potřebnou obnovou. Nemalou předností služby je i současně dodávaná manipulační technika, jejíž pořízení nepředstavuje pro organizaci další výdaje. Vše je navíc dodáváno a řešeno současně jako jedna komplexní služba.

Proto, aby Služba fungovala, bude společností CHRIŠTOF stanoven člen realizačního týmu, který bude po celou dobu realizace Produktu zajišťovat aktuálnost dokumentu Systém kvality a zajišťovat tvorbu, implementaci a správu jednotlivých procesů, potřebných pro systém řízení kvality.

## Požadavky Zadavatele veřejné zakázky na dokumentaci Systému kvality

Dokumentace se tvoří na základě principů uvedených v ČSN EN ISO 9001, EMS podle ČSN EN ISO 14001 a RABC podle ČSN EN 14065. Řízením příručky kvality, EMS a RABC se dohlíží na úspěšné plnění požadavků, které jsou stanoveny příručkou kvality, EMS a RABC. Příručka kvality, EMS a RABC podléhá pravidelným revizím a aktualizacím. Za zpracování integrovaného systému řízení a jeho dodržování je odpovědný ředitel společnosti. Správou dokumentace je pověřen odpovědný pracovník.

### Obecně

Obsahem dokumentu je stanovení postupů pro řízení veškerých dokumentů a údajů týkajících se kvality, EMS a RABC, zajištění platnosti a aktuálnosti potřebných dokumentů na pracovištích
a provádění změn řízeným způsobem.

### Řízení dokumentů Systému kvality

Vydávat nové dokumenty mohou osoby odpovědné za jednotlivé dokumenty, pokud dokumenty jsou řádně schváleny jednatelem společnosti a prošly řádně změnovým řízením.

#### V pravidelných termínech dochází k přezkoumávání dokumentů, jejich aktuálnosti a platnosti. Dokument je přezkoumáván osobami, kterých se obsahově týká, na základě podnětů je upraven a následně opětovně schválen.

#### Za distribuci nového platného dokumentu odpovídá odpovědný pracovník. Vydávající osoba dále elektronicky informuje všechny uživatele příručky o platnosti změny.

Postup změnového řízení je definován v příručce integrovaného systému řízení, která je přístupná všem uživatelům informačního systému podniku v elektronické podobě. Složka je dále členěna na:

* Platnou dokumentaci
* Historii
* Přípravu změn
* Formuláře a další tabulky a podklady
* Zápisy z auditů a kontrol

Vedoucí zaměstnanci nebo majitelé procesů mají přístup do složky Příprava změn, kde vkládají úpravy a aktualizace textu jednotlivých dokumentů. Všechny změny textu jsou pomocí nástroje sledování změn evidovány. Po schválení nového dokumentu je tento umístěn do složky platná dokumentace a původní dokument je přesunut do složky Historie. Současně je provedeno doplnění názvu dokumentu o datum, do kterého byl platný.

Není-li stanoveno jinak, musí být každý záznam vznikající v rámci IS identifikovatelný. Proto každý dokument obsahující záznamy o IS musí být identifikovatelný:

* názvem nebo logem společnosti
* označením a názvem záznamů podle uvedených vzorů.

Jednotlivé záznamy pak musí být identifikovatelné:

* označením střediska, kde záznam vznikl,
* pořadovým číslem záznamu,
* datem vzniku záznamu,
* jménem a podpisem osoby, která záznam provedla.

Odpovědný pracovník vede rozdělovník příručky ISŘ. V tabulce je uvedeno, se kterými částmi dokumentace musí být vlastníci procesů seznámeni. O dodržování zásad a implementaci do procesů
a povědomí všech pracovníků se dále starají vlastníci jednotlivých procesů, popřípadě jiné stanovené odpovědné osoby.

Všichni pracovníci mají přístup ke čtení do složky Platná dokumentace. Právo ke změnám v této složce má pouze jednatel společnosti a ředitel útvaru řízení kontroly a jakosti (dále jen ÚŘKJ).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| č. dok. | název | odpovědnost |
| 1 | odpovědnost vedení | ředitel společnosti |
| 2 | organizační struktura | ředitel společnosti |
| 3 | systém kvality | ředitel ÚŘKJ |
| 4 | hygienický a dezinfekční plán | ředitel ÚŘKJ |
| 5 | výrobní procesy | ředitel ÚŘKJ, ředitelé provozů |
| 6 | nevýrobní procesy | ředitel ÚŘKJ |
| 7 | řízení návrhu a vývoj | finanční manažer, ekonom statistik |
| 8 | řízení zdrojů  | finanční manažer, ekonom statistik |
| 9 | měření a analýza | finanční manažer, ekonom statistik |
| 10 | neshodné produkty | ředitel ÚŘKJ |
| 11 | nápravná a preventivní opatření | ředitel ÚŘKJ |
| 12 | řízení záznamů | finanční manažer, ekonom statistik |
| 13 | řízení dokumentů | ředitel společnosti |
| 14 | interní audity | ředitel společnosti |
| 15 | metrologický řád | ředitel ÚŘKJ |
| 16 | směrnice k EMS | ředitel ÚŘKJ |
| 17 | pracovní postupy | ředitel ÚŘKJ, majitelé procesů |
| 18 | příručka RABC  | ředitel ÚŘKJ, ředitelé provozů |

Dokumenty musí:

• být uloženy v písemné podobě a na elektronických nosičích

• být přístupné všem zaměstnancům, kteří podle nich vykonávají pracovní činnost

• být čitelné a označené

• být chráněné proti zneužití, zničení a ztrátě

• mít určený cíl a odpovědnosti, vlastní popis činnosti

• umožnit vymezení změn

• specifikovat podmínky pro archivování

Je nutné dodržovat postupy pro schvalování, vydávání a práci s dokumenty.

Formální požadavky na vedení dokumentů:

• Číslování listů každého dokumentu zvlášť

• Uložení na volných listech pro snadnou obměnu aktuálního znění

• Označení všech listů logem společnosti

• Uvedení na každém dokumentu – podpis, kdo dokument vydal, podpis schvalovatele, podpis a datum poslední revize dokumentu.

Rozdělení řízení externích požadavků

- Externí požadavky Asociace prádelen a čistíren – přezkoumává vedení Společnosti

 • jedná se o požadavky na získané certifikáty vydané Asociací prádelen a čistíren

- Externí požadavky externích auditorů – přezkoumává vedení Společnosti

 • jedná se o odborné požadavky externích auditorů získaných při auditech provozů Společnosti (např. TZÚ, s.p. Brno, TOP ENVI Tech Brno, spol. s r.o., apod.)

- Externí požadavky k životnímu prostředí - přezkoumává ředitel ÚŘKJ

 • E-mail noviny EKO noviny, elektronický informační prostředek je vydávaný ve spolupráci s poradenskou společností ENVI GROUP s.r.o.

 • E-mail noviny Ochrana životního prostředí a ekologie podniku (14-ti deník, Verlag Dashöfer, odborné nakladatelství Praha)

 • Webové stránky www.enviweb.cz

 • CD Textilní zkušební ústav, s.p. Brno

- Externí požadavky k problematice kontrolního systému biokontaminace a hygieny práce – ředitel provozu Štětí, provozní ředitel provozu Brno a ředitel ÚŘKJ

 • Webové stránky www.apac.cz

 • Webové stránky www.tzu.cz

 • Webové stránky www.khsbrno.cz

 • Webové stránky www.khsusti.cz

 • CD Textilní zkušební ústav, s.p. Brno

- Externí požadavky k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a hygieny práce – přezkoumává ředitel ÚŘKJ

 • Sbírka zákonů na www.mvcr/sbirka.cz

 • Měsíčník Bezpečnost a hygiena práce

 • Měsíčník Poradce bezpečnosti a ochrany zdraví

 nakladatelství Praha)

 • CD Textilní zkušební ústav, s.p. Brno

- Externí požadavky k metrologii a energetice - přezkoumává ředitel ÚŘKJ, ředitel provozu Štětí, provozní ředitel provozu Brno

 • Webové stránky www.cmi.cz

- Externí požadavky k oblasti dopravy - přezkoumává vedoucí dopravy a provozní ředitel provozu Brno

 • Sbírka zákonů na www.mvcr/sbirka.cz

 • Webové stránky ministerstva dopravy www.mdcr.cz

- Externí požadavky k oblasti personální a mzdové - přezkoumává mzdová účetní

 • Sbírka zákonů na www.mvcr/sbirka.cz

- Externí požadavky k oblasti finanční a daňové - přezkoumává finanční manažer

 • Sbírka zákonů na [www.mvcr/sbirka.cz](http://www.mvcr/sbirka.cz)

* Externí požadavky zákazníků – přezkoumává obchodní ředitel

 • požadavky zákazník získává z vlastních externích auditů

 • požadavky získává zákazník z reakcí na dodávaný produkt

- Externí požadavky na hygienu práce ve skladech prádla v nemocničních zařízeních – přezkoumává obchodní ředitel

 • jedná se o požadavky manažerů kvality a nemocničních hygieniků v nemocničních zařízeních na oblast manipulace s použitým prádlem, balení produktů, apod.

Ke změnám dokumentu dochází jednak v pravidelných termínech pro přezkoumávání aktuálnosti
a platnosti a také na základě podaného návrhu na změnu. V obou případech je dokument rozeslán elektronickou poštou všem osobám, kterých se týká. Současně je navržen termín porady, na kterém bude návrh na změnu dokumentu projednán, případně upraven a poté schválen.

Dokumentace určená zákazníkovi je součástí rozdělovníku pro řízení ISŘ. Jednotlivé dokumenty jsou řízeny a aktualizovány dle platné směrnice. Identifikace dokumentů je v souladu s ISŘ zajištěna odpovědným pracovníkem.

Dokumenty, které pozbyly platnost a nejsou aktuální (jsou již zastaralé), jsou odpovědnou osobou přesunuty do elektronické složky, která je jednoznačně označena jakožto neplatná a je udržována odděleně od aktuálního dokumentu. Za udržování a používání aktuálních dokumentů odpovídá ředitel ÚŘKJ. Řízené dokumenty se archivují v archivu společnosti po dobu 1 roku od doby, co řízený dokument pozbyl platnost. Řízené záznamy archivuje vedoucí pracoviště, na kterém jsou řízené záznamy pořizovány tak, aby byly k dispozici záznamy staré 6 měsíců. Pořizují-li se řízené záznamy do sešitů, archivuje tyto sešity vedoucí pracoviště po dobu 6 měsíců od posledního záznamu.

Po předání záznamu do archivu organizace pracovník archivu:

Uloží předané záznamy v souladu s archivačním a skartačním řádem.

Zaeviduje jednotlivé dokumenty a záznamy včetně stanovené klasifikace podle návodu pro obsluhu příslušného programového vybavení ke sledování doby archivace jednotlivých dokumentů.

Sešit "Archivace řízených dokumentů" musí obsahovat údaje:

* Pořadové číslo, evidenční číslo (podle Řízení dokumentů a záznamů),
* název dokumentu,
* datum převzetí k archivaci,
* datum vyřazení ke skartaci,
* podpisy předávajícího pracovníka a přebírajícího pracovníka.

K archivaci dokumentů řízení kvality je určen hlavní archiv.

### Řízení záznamů

Řízení záznamů Systému kvality se řídí stejnými pravidly, jako Řízení dokumentů, které je popsáno v bodech 3.2.2.1. – 3.2.2.10.

# Odpovědnost vrcholového vedení

## Způsoby plnění požadavků Zadavatele veřejné zakázky vrcholovým vedením

Vrcholové vedení podporuje rozvoj a uplatňování systému managementu kvality, EMS a RABC následujícími kroky:

• Definuje a s ohledem na měnící se vnější podmínky neustále aktualizuje politiku organizace
 v oblasti kvality, vztahu k životnímu prostředí a kontroly biokontaminace vypraného prádla.

• Stanoví cíle v klíčových oblastech a vytváří podmínky k jejich plnění.

• Motivuje všechny zaměstnance na plnění požadavků systému řízení kvality, EMS a RABC
 a stanovuje kontrolní mechanismy.

• Prezentuje vize a cíle Společnosti na veřejnosti.

Navržené a stanovené cíle Společnosti pro každý kalendářní rok sumarizuje vedení Společnosti
v samostatném dokumentu umístěném ve složce na serveru. Jedná se o cíle v oblastech systému řízení kvality, EMS a RABC.

Kontrolu plnění stanovených cílů, resp. průběhu nastavených projektů, programů plnění a určených úkolů provádí ředitel společnosti na poradách. Kontrolu plnění stanovených cílů, resp. průběhu nastavených projektů, programů plnění provádí interní auditoři při provádění interních auditů. Kontrolu plnění stanovených cílů, resp. průběhu nastavených projektů, programů plnění provádí vlastníci procesů nebo určení vedoucí zaměstnanci přímo na pracovištích.

Přezkoumání Systému kvality (tzv. audit kvality) je zaměřen na produktový audit, tzn. na službu koncovým zákazníkům, na systémový audit, jehož smyslem je prověřit proces realizace služby, i audit personálu, kde se hodnotí způsobilost pracovníků, jejich kvalifikace.

Kvalitu chápeme jako soubor všech vlastností, kterými služba zákazníka uspokojuje:

• kvalita prádla (čistota prádla, bělost, suchost, vůně, apod.)

• biologická čistota prádla

• kvalita dodávek (včasnost, balení)

• atd.

s tím, že procesy vedoucí ke kvalitě jsou realizovány s nejmenší možnou zátěží pro životní prostředí.

Interní audity provádí vlastní auditoři Společnosti. Zjištění, poznatky, návrhy a přijatá opatření
z auditů vedou ke stabilizaci a neustálému zlepšování kvality.

Odpovědnost za řízení zdrojů má ředitel společnosti, odpovědnosti v dílčích oblastech jsou delegovány na další spolupracovníky. Dokument řízení zdrojů se vztahuje na všechny vlastníky procesů a postupy při zajišťování zdrojů jsou závazné pro všechny zaměstnance Společnosti. Obecně lze využívané zdroje rozdělit do těchto kategorií:

• Materiálové vstupy

• Energie

• Investiční majetek

• Finanční prostředky

• Lidské zdroje

## Plánování

### Cíle kvality

Politika organizace v řízení kvality je zaměřena na uspokojování potřeb zákazníka a neustálé zlepšování kvality poskytovaných služeb. Zvyšování kvality z tohoto pohledu znamená nejen kvalitní provedení nabízené služby, ale rozšiřování komplexnosti poskytovaných služeb a zvyšování úrovně standardu.

Předmětem činnosti, z které jsou realizovány výstupy směrem k zákazníkovi, je praní, chemické čištění, komplexní servis zdravotnického prádla.

Kontrolu plnění stanovených cílů, resp. průběhu nastavených projektů, programů plnění a určených úkolů provádí ředitel společnosti.

### Zajištění plnění požadavků SŘK v Systému řízení kvality v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky

Vedení společnosti v oblasti řízení kvality zajistí soulad Požadavků SŘK a všeobecných požadavků Zadavatele veřejné zakázky uvedených v odstavci 3.1. „Základní požadavky Zadavatele veřejné zakázky“, a to vč. cílů kvality.

Integrita dokumentace Systému kvality bude po celou dobu průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky vedením společnosti zajištěna, a to vč. průběhu plánování a implementace změn.

## Odpovědnost, pravomoc a komunikace

### Odpovědnost a pravomoc

Vedení společnosti pro oblast řízení kvality, EMS a RABC je představováno ředitelem společnosti, ředitelem provozu, ředitel ÚŘKJ a finančním manažerem. Tyto osoby mají v jednotlivých případech odpovědnost za uvedené dokumenty a mají právo delegovat úkoly související s aktualizací údajů a dokumentů na jednotlivé vlastníky procesů.

Pro plnění Produktu bude sestaven realizační tým v následujícím složení:

* vedoucí zakázky (1 osoba)
* zástupce vedoucí zakázky (1 osoby)
* vedoucí expedice (1 osoba)
* interní auditor kvality (1 osoba)

Všichni tito zaměstnanci se budou aktivně účastnit na realizaci Produktu a budou mezi sebou v kontaktu – osobním, mailovém, telefonickém.

### Interní komunikace Poskytovatele

Při zahájení poskytování Služby budou naplánované pravidelné porady 1 x týdně, kterých se budou všichni zaměstnanci realizačního týmu účastnit. Po úspěšném zavedení a fungování Služby budou porady stanoveny na 1 x měsíc, pokud by bylo třeba častěji, bude řešeno operativně.

Přenos informací mezi členy realizačního týmu bude probíhat telefonicky, důležité záležitosti vždy emailem. Podkladem pro řešení záležitostí budou písemné zápisy z porad.

Komunikační prostředky k přenosu jednotlivých informací – email, telefon, osobní jednání, písemné pokyny.

Havarijní situace v zařízení bude, s ohledem na co nejrychlejší předání informace, komunikována telefonicky nebo osobně s pověřeným zástupcem realizačního týmu.

Komunikační prostředky k přenosu jednotlivých informací – telefon, osobní jednání.

Přenos informací mezi členy realizačního týmu a zástupci Zadavatele veřejné zakázky bude, v případě havarijních situací dodavatele, probíhat telefonicky, příp. osobně.

### Komunikace se Zadavatelem veřejné zakázky

Informace o průběhu plnění Předmětu veřejné zakázky budou Zadavateli sdělovány v počátku poskytované služby v pravidelných intervalech (např. 1x za 14 dní). Po zavedení služby budou informace sdělovány dle domluvy a aktuální situace (např. 1x za měsíc).

V případě změny dislokace popř. obsazení útvaru Zadavatele veřejné zakázky je dodavatel připraven přijmout informace o této změně emailem, a to neprodleně po změně stavu.

V případě změny legislativy Zadavatele veřejné zakázky je dodavatel připraven přijmout informace
o této změně emailem, a to neprodleně po změně stavu.

Změny a dodatky Smlouvy budou, po projednání dodavatele se Zadavatelem veřejné zakázky, řešeny písemnou formou.

Veškeré podněty, týkající se zpětné vazby ze strany Zadavatele veřejné zakázky, včetně stížností
a podnětů Zadavatele veřejné zakázky, lze řešit elektronickou formou prostřednictvím elektronického objednávkového systému objednatele, ve kterém je k tomu účelu vytvořena dílčí část sytému.

V případě havarijní situace v zařízení objednatele je dodavatel připraven přijmout informace o této změně telefonicky, a to neprodleně při vzniku havarijní situace.

V případě havarijní situace dodavatele je tento připraven havarijní situaci neprodleně ohlásit Zadavateli veřejné zakázky.

# Management zdrojů

## Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti

Politika organizace v řízení kvality je zaměřena na uspokojování potřeb zákazníka a neustálé zlepšování kvality poskytovaných služeb. Zvyšování kvality z tohoto pohledu znamená nejen kvalitní provedení nabízené služby, ale rozšiřování komplexnosti poskytovaných služeb a zvyšování úrovně standardu.

Vrcholové vedení podporuje rozvoj a uplatňování systému managementu kvality, EMS a RABC následujícími kroky:

• Definuje a s ohledem na měnící se vnější podmínky neustále aktualizuje politiku organizace
 v oblasti kvality, vztahu k životnímu prostředí a kontroly biokontaminace vypraného prádla.

• Stanoví cíle v klíčových oblastech a vytváří podmínky k jejich plnění.

• Motivuje všechny zaměstnance na plnění požadavků systému řízení kvality, EMS a RABC
 a stanovuje kontrolní mechanismy.

• Prezentuje vize a cíle Společnosti na veřejnosti.

Pro každý proces jsou stanoveny ukazatele hodnocení kvality probíhajícího procesu. Tyto primární údaje slouží mj. pro ekonomické hodnocení nastaveného systému kvality.

Jedním z procesů je monitorování kvality u zákazníka. Provádí jej odpovědní pracovníci obchodního oddělení dotazováním u zákazníka a při osobních jednáních.

Z každého osobního nebo telefonického jednání musí být pořízen zápis v kartě zákazníka. Případné zjištěné nedostatky se řeší dle dokumentu Nápravná a preventivní opatření. S nedostatky jsou ostatní pracovníci seznámeni na poradách. Zákazníci jsou rozděleni do skupin, jednotliví pracovníci obchodního oddělení mají na starosti určitou skupinu zákazníků. Záznamy
z jednání jsou přístupny v informačním systému podniku. Veškerá elektronická komunikace je evidována v programu Microsoft Outlook u jednotlivých obchodních zástupců. Součástí zápisu musí být:

• datum, čas a místo jednání

• jména a kontakty zúčastněných osob

• předmět jednání

• závěry jednání obsahující další údaje:

• komu bylo v rámci společnosti předáno řešení dílčích nedostatků či stanoveny úkoly

• kdy a jak byli ostatní pracovníci seznámeni se závěry jednání

• dodatečný zápis o provedených opatřeních zajišťující zpětnou vazbu.

Monitorování spokojenosti zákazníka je dále řešeno:

1. SWOT analýza

SWOT analýza je prováděna pololetně a je přílohou pololetního hodnocení činnosti. Za zpracování odpovídá obchodní ředitel a finanční manažer. K sestavení využívají zejména informací
z monitoringu v následujících oblastech: jednání u zákazníka, záznamy o neshodách, průzkumy
u zákazníka a průzkumy trhu.

2. Vyhodnocování reklamací

Reklamace jednotlivých procesů jsou pravidelně vyhodnocovány – viz dokument č.3 Systém řízení kvality, EMS a RABC a dokument č.10 Neshodné produkty. Okamžitá reakce zákazníka formou reklamace služby je prvním vodítkem ke zjišťování příčin a hledání nápravných opatření.

3. Běžný kontakt se zákazníkem

Zaměstnanci firmy provádí pravidelně návštěvy jednotlivých zákazníků, kde se snaží zjistit jak je zákazník s naší službou spokojen. Tzn., zda shledal nějaké nedostatky v kvalitě vyprání, vyžehlení, způsobu dopravy nebo v komunikaci a stylu řešení vzniklých problémů z naší strany. Náš pracovník
z takového jednání provede zápis do karty zákazníka viz dokument č.12 Řízení záznamů.

Zaměstnanci firmy provádí návštěvy jednotlivých zákazníků, kde se snaží zjistit jak je zákazník s naší službou spokojen, tzn., zda shledal nějaké nedostatky v kvalitě vyprání, vyžehlení, způsobu dopravy nebo v komunikaci a stylu řešení vzniklých problémů z naší strany. Náš pracovník z takového jednání provede zápis.

Monitorování a měření spokojenosti zákazníka provádí každý pracovník také v denním styku s nimi. Jedná se o mistry v provozu a ostatní vedoucí pracovníky. O zjištěných poznatcích informují své nadřízené, kteří najdou ihned způsob, jak odstranit případné nedostatky.

Spokojenost našich zákazníků hodnotí provozovatelé sběren, kteří jsou svědky jejich bezprostřední reakce na způsob provedení služby.

4. Plánování činnosti

Obchodní ředitel sestavuje plány návštěv zákazníků. Tyto plány se stanovují na základě obecného pravidla: čím větší obrat u zákazníka, tím vyšší frekvence osobních návštěv. Druhým kritériem je předchozí spokojenost či problémovost zakázky.

Monitorování a měření spokojenosti zákazníka provádí každý pracovník také v denním styku s nimi. Jedná se o pracovníky dopravy, pracovnice sběren, mistry v provozu a ostatní vedoucí pracovníky.
O zjištěných poznatcích informují své nadřízené a obchodní oddělení, které provede kroky
k odstranění případných nedostatků.

Každoročně se provádí průzkum spokojenosti zákazníků prostřednictvím dotazníků. Dotazníky obsahují otázky týkající se jednotlivých oblastí poskytované služby. Dotazuje se na faktory, které mají rozhodující vliv na kvalitu služby a které mohou být nejobjektivněji hodnoceny právě jejími bezprostředními uživateli.

Jedná se o tato kritéria:

• kvalita praní, resp. chemického čistění;

• kvalita žehlení a skládání;

• kvalita prováděných oprav (pouze jsou-li smluvně dohodnuty);

• včasnost vyřazování opotřebovaných a neopravitelných kusů (pouze u systému pronájmu prádla);

• spokojenost s vystupováním pracovníků dopravy;

• dodržování časového plánu rozvozu.

Úroveň spokojenosti hodnotí dotazovaní ve třech stupních:

• v e l m i s p o k o j e n i

• s p o k o j e n i

• n e s p o k o j e n i

Z vyplněných dotazníků je zřejmá četnost výskytu jednotlivých stupňů spokojenosti s poskytováním služby u jednotlivých otázek. Na základě tohoto vyhodnocení jsou prováděny případné konkrétní kroky k nápravě nebo zlepšení úrovně poskytované služby.

Jedenkrát za dva roky je prováděn marketingový průzkum trhu, kde jsou zjišťovány potřeby celého trhu a vyčleněných skupin populace. Zároveň je prováděna analýza konkurence a konkurenčního prostředí. Údaje o zjištěných skutečnostech jsou evidovány v adresáři: K:\3010 Marketing\Konkurence. K:\3010 Marketing\Marketingový průzkum

## Lidské zdroje

### Obecně

Profese využívané při činnosti podniku jsou stanoveny v dokumentu č. 2 Organizační řád. Při zajišťování lidských zdrojů platí následující pravidla:

* Odpovědnost za seznámení a poučení s dodržováním platné legislativy a interních předpisů při přijímání nových pracovníků má vedoucí příslušného střediska (zajištění preventivní lékařské prohlídky, školení BOZP, PO, ŽP, RABC a OOÚZM, seznámení s obsluhou strojů, oprávnění k činnosti, apod.), doklady ukládá mzdová účetní v kartě zaměstnance.
* Pracovníci Dodavatele ovlivňující shodu s požadavky na Produkt jsou kompetentní na základě patřičného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností.
* Pracovníci Zadavatele ovlivňující shodu s požadavky na Produkt jsou v dostatečné míře informováni o požadavcích Dodavatele, které jsou nutné pro zajištění kvality realizace Produktu.

###  Výcvik a vědomí závažnosti práce každého zaměstnance

Kompetence jednotlivých pracovníků, kteří provádějí práce ovlivňující shodu s požadavky na Produkt je řízena v souladu s plánem výcviku společnosti a podmínkami realizace danými Zadavatelem veřejné zakázky.

Počátkem každého roku je sestavován plán výcviku pro všechny zaměstnance Realizačního týmu. Profesní vzdělávání do tohoto plánu doplní podle požadavků vedoucí středisek nebo majitelé procesů. Plán sestavuje technik specialista a mzdová účetní, vychází ze zákonných předpisů
o přeškolování a poučování jednotlivých profesí a ze zadání daného vedením organizace, je umístěno ve složce na serveru. Profesní vzdělávání upřesňují vedoucí jednotlivých útvarů s ředitelem společnosti a řediteli provozů.

Noví zaměstnanci jsou začleněni vedoucím střediska do plánu výcviku zaměstnanců.

Zaměstnanci předisponovaní v případě potřeby na jiný typ pracoviště jsou začleněni vedoucím střediska do plánu výcviku zaměstnanců.

Zaměstnanci objednatele, kteří mohou negativně ovlivnit produkt, budou kompetentními pracovníky Dodavatele včas a vhodnou formou proškoleni pro dosažení nezbytných kompetencí.

Dodavatel bude na pravidelných poradách vyhodnocovat efektivnost provedených opatření.

Politika organizace v řízení kvality, která je zaměřena na uspokojování potřeb zákazníka a neustálé zlepšování kvality poskytovaných služeb, je závazná pro všechny zaměstnance Dodavatele.

Záznamy o vzdělávání, výcviku, dovednostech a zkušenostech zaměstnanců Dodavatele jsou evidovány na serveru společnosti. Vyhodnocení provedených školení a vzdělávání je součástí přezkoumání vedením za předešlý kalendářní rok, je umístěno ve složce na serveru.

## Infrastruktura

Vedení společnosti zajistí po celou dobu průběhu realizace Produktu potřebnou infrastrukturu pro dosažení shody s požadavky na Produkt.

Součástí infrastruktury Dodavatele po celou dobu průběhu realizace Produktu budou odpovídající pracovní prostory a vybavení pracovních prostor souvisejících s realizací Produktu.

Součástí infrastruktury Dodavatele po celou dobu průběhu realizace Produktu bude odpovídající zařízení pro realizaci Produktu.

Součástí infrastruktury Dodavatele po celou dobu průběhu realizace Produktu budou odpovídající podpůrné služby pro realizaci Produktu.

## Určování a řízení pracovního prostředí

Pracovní prostředí potřebné pro dosahování shody s požadavky na Produkt bude dodavatelem po celou dobu průběhu realizace Produktu určeno a řízeno. Pracovní prostředí bude řízeno tak, aby bylo dosahováno stanovených cílů kvality Produktu.

Prostředí nemocnic, které bude mít, po celou dobu realizace, vliv na kvalitu Produktu, bude Dodavatelem monitorováno a informace o prostředí budou Dodavatelem zajišťovány.

Ze strany Dodavatele bude po celou dobu realizace zajištěna odpovídající péče o majetek Zadavatele, který by mohl být Dodavatelem v souvislosti s jeho činností poškozen.

# Realizace Produktu (Předmětu veřejné zakázky)

## Procesy týkající se Zadavatele veřejné zakázky

### Určování požadavků týkajících se realizace Produktu

Vzhledem k tomu, že Systém kvality bude po celou dobu poskytování Produktu řízen, přezkoumáván a aktualizován, budou požadavky Zadavatele veřejné zakázky, které výslovně neuvedl v zadávacím řízení, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití Produktu, zapracovány v rámci připomínkového řízení.

Po celou dobu poskytování Produktu bude proces podléhat legislativní a normativní kontrole
a pravidelné aktualizaci ze strany Dodavatele.

Před zahájením poskytování Produktu nejsou ze strany Dodavatele vzneseny žádné doplňující požadavky určené Dodavatelem jako potřebné. Pokud v průběhu poskytování Produktu vznikne Dodavateli potřeba určovat požadavky týkající se realizace Produktu, vznese je Dodavatel na Zadavatele veřejné zakázky.

### Přezkoumání požadavků týkajících se realizace Produktu

Požadavky, týkající se předmětu této veřejné zakázky, byly společností CHRIŠTOF, spol. s r.o. jako uchazeče v zadávacím řízení této veřejné zakázky, přezkoumány před podáním nabídky. Stejně tak
v případě, že by měly být přijaty případné další objednávky zadavatele této veřejné zakázky nebo před přijetím případných změn uzavřené Smlouvy, budou všechny požadavky řádně přezkoumány. Současně společnost CHRIŠTOF, spol. s r.o. prokazatelně zajistí, že:

* jsou stanoveny požadavky na Předmět veřejné zakázky
* jsou vyřešeny požadavky smlouvy, které se liší od dříve vyjádřených požadavků
* je schopna plnit stanovené požadavky

## Proces nákupu a ověřování nakupovaného produktu a subdodávek

### Proces nákupu

Společnost CHRIŠTOF, spol. s r. o., plní požadavky svých zákazníků díky pečlivému výběru dodavatelů, pravidelnému vyhodnocování dodávek. Cílem stanovených pravidel je zajistit dodavatele, který bude schopen reagovat na aktuální potřebu firmy a umožní tak minimalizovat náklady spojené se skladováním.

Při objednávce nových výrobků (produktů), které dosud ve společnosti nebyly používány, projedná pracovník skladu tuto skutečnost s ředitel ÚŘKJ a vedoucím střediska, který materiál požaduje. Vyhodnotí rizikovost, prevenci při nakládání a dezinfekční účinnost. Dodavatel před první dodávkou zboží musí deklarovat:

• bezpečnostní list v elektronické podobě v českém jazyce (u chemických látek a směsí)
 s aktuálně platnými piktogramy a R (H) a S (P) větami

• doklad o dezinfekční účinnosti (u pracích a sanačních prostředků a přípravků)

• prohlášení o shodě výrobku (ochranné pracovní prostředky)

• bezpečnostní atesty (ochranné pracovní prostředky).

• ostatní dokumentace

Pracovník skladu po dohodě s vedoucími středisek vybere dodavatele především podle technologických, výrobních a cenových norem, jednotlivých středisek. Tyto požadavky jsou pro nákup materiálu závazné. Případné změny výrobce (dodavatele) musí pracovník skladu konzultovat
s vedoucím střediska, v případě, že má být uzavřena kupní smlouva na pravidelné dodávky, musí být změna konzultována a schválena ředitelem společnosti nebo ředitelem provozu.

Na základě požadavků vedoucích pracovníků provede pracovník skladu poptávku na požadované zboží. Nabídky posoudí, jsou-li ve shodě se specifikovanými požadavky, popřípadě si k jednotlivým nabídkám vyžádá posouzení vedoucích středisek, kteří požadavek stanovili. Pokud jsou tato posouzení v písemné formě, založí je pracovník skladu k objednávce požadovaného přímého materiálu.

Mimořádně důležitá s ohledem na úspěšný průběh zásobování je přesná specifikace požadavků, které jsou srozumitelně zakotveny ve smlouvách. Tím se předchází případným reklamacím a prodlužováním dodacích termínů.

Při výběru dodavatele jsou zohledňována tato kritéria:

• vztahy s dodavateli musí být postaveny na důvěře (sníží se náklady i čas na zdlouhavé kontroly dodávek); pro jednotlivé oblasti nákupu jsou stanoveny kontrolní body při přejímce zboží.

• minimální počet dodavatelů, kteří ale pokryjí požadovaný sortiment nakupovaného materiálu

• kvalita dodávek musí být vždy porovnána s cenou.

Při hodnocení a výběru dodavatelů se posuzuje schopnost dodavatele plnit požadavky na kvalitu, informace získáváme na základě dosavadních zkušeností vlastních nebo jiných firem. Pro poznání současných schopností a podmínek využíváme prověrky systému řízení kvality u dodavatele.

Hodnotí se:

• kvalita dodávek – hodnotí se prověření a vyzkoušením poskytnutých vzorků

• komplexnost dodávek – hodnotí se rozsah sortimentu včetně dalšího servisu (doprava, záruky atd.)

• cena dodávek (vždy v závislosti na kvalitě dodávky)

• platební podmínky

• dodací podmínky

• pružnost dodavatele

• úroveň komunikace s dodavatelem

### Informace pro nákup

Nakupovaný produkt - prádlo - musí být jasně identifikován, před nákupem jsou
s dodavatelem (výrobcem) konzultovány materiály, střihy, barvy a každý jednotlivý produkt má jasný objednací kód, který v sobě všechny tyto informace obsahuje. Při objednávání je pak uveden kód, název produktu, požadované velikosti, rozměry, počty kusů, pořizovací cena a celková cena.
V případě použití nového materiálu je dodavatelem doložen materiálový list, který mimo jiné obsahuje i symboly údržby. Ostatní produkty, které jsou potřebné k realizaci Produktu, jsou systémově řešeny se standardními dodavateli a stejně jako při nákupu prádla, i při nákupu ostatních Nakupovaných produktů jsou stanovena jasná pravidla, kterými se nákup řídí. Všechny Nakupované produkty jsou testované, ověřené a splňují požadavky, dle úrovně svého použití.

Nákup prádla se řídí schválenou technickou dokumentací. Technická dokumentace stanoví také kontrolní rozměry hotových výrobků pro umožnění rychlé kontroly při přejímce zboží.

Obecné požadavky na nákup zdravotnického prádla

• Prádlo musí být zhotoveno pouze z otestovaných materiálů vlastní prádelnou a ověřených
 a schválených střihových provedení

• Musí být k dispozici technická dokumentace

• Musí být materiálový list s potvrzením o zdravotní nezávadnosti

• V případě oděvů pro zdravotnický personál musí oděvy odpovídat ČSN pro pracovní oděvy

• Zdravotnické prádlo musí odpovídat normám ČSN O ENV 14237 „Textilie ve zdravotnictví“
 a PNJ 600-80-2005 „Prádlo pro zdravotnictví. Technické požadavky“

Dodavatel (společnost CHRIŠTOF, spol. s r.o.) má již své prověřené a standardní dodavatele potřebných Nakupovaných produktů. Běžně používané produkty jsou předem dohodnuté
s jednotlivými dodavateli, jsou stanoveny parametry, které musejí splňovat, jsou nasmlouvané cenové podmínky a nedochází tedy k situacím, kdy by došlo k nákupu nestandardního produktu
u neznámého dodavatele. Veškeré smluvní podmínky s novými dodavateli jsou uzavírány na základě výběrových řízení a pečlivě prostudovaných nabízených variant. Pokud by mělo přesto dojít k nákupu produktu přímo u dodavatele, může nákup provést pouze ředitel nebo jednatel společnosti, popř. provozní ředitelé jednotlivých provozů.

### Ověřování nakupovaného produktu

Postup při vývoji nových materiálů a střihových konstrukcí

• Specifikace cíle pro testování nového materiálu nebo střihového provedení

• Zajištění informací od výrobců a výběr optimálních vzorků

• Zajištění testování vzorků vhodnými technologiemi a provedení zátěžových zkoušek

V rámci tohoto vývoje probíhá testování nových materiálů a střihových konstrukcí s cílem:

• Zvýšit komfort uživatelů oděvů

• Vylepšit funkčnost a vzhled oděvů

• Usnadnit zpracování v prádelně a chemické čistírně, event. eliminovat nutnost chemického čištění a snížit zátěž na životní prostředí

• Snížit pořizovací náklady oděvů

• Zvýšit životnost používaných oděvů a prádla

• Nalézt nejefektivnější způsob provádění oprav (např. nažehlovací záplaty)

Pro testování musí být k dispozici minimálně takový počet shodných vzorků, aby odpovídal plánovanému počtu různých technologií, které mají být při testování použity. Dále musí být vždy jeden vzorek navíc, který se ponechá nepraný pro srovnání působení zvolených technologií praní
a čištění na materiál a rozměry.

Všechny vzorky musí být řádně označeny, v případě oděvů opatřeny čipem (popř. čárovým kódem) nebo popisem testovaného vzorku.

Při testování se posuzují zejména tyto vlastnosti:

• Stálobarevnost

• Působení vysokých teplot na materiál i ostatní součásti oděvů – zipy, knoflíky, druky, nitě

• Srážlivost materiálu

• Povrchové narušení materiálu nebo ztráta pevnosti ve švech

Testování provádí vedoucí prádelny nebo chemické čistírny na základě pokynů pracovníka obchodního oddělení.

Dalším krokem je v případě pozitivních výsledků testování u zákazníka a zaznamenání zpětné vazby.

Pracovník, který testování zadal, dále připraví všechny vzorky z dané sady a všechny formuláře
z testování k závěrečnému vyhodnocení a připraví písemný záznam a návrh na základě všech testů. Přijetí nového materiálu hodnotí komise složená z minimálně dvou pracovníků obchodního oddělení, ředitele společnosti, vedoucí prádelny a vedoucí střediska komplexního servisu prádla.

V případě testování metráže nemůže dojít k odsouhlasení, dokud nebude otestován stejným způsobem i hotový oděv nebo výrobek, pro který je materiál určen.

## Zajištění kvality produktu a poskytování služeb souvisejících

### Řízení realizace Produktu

Před zahájením poskytování služby je u objednatele zorganizována schůzka vrchních, popř. staničních sester, které jsou seznámeny pracovníky společnosti CHRIŠTOF se způsobem fungování služby komplexního servisu. Při této příležitosti je také představen nabízený sortiment prádla, který je možno v rámci servisu využívat. Na schůzce jsou zodpovězeny všechny případné dotazy ze strany nemocnice. Každá vrchní, popř. staniční sestra obdrží přehledný manuál s důležitými informacemi
o poskytované službě a s kontakty na pracovníky společnosti CHRIŠTOF, kteří budou pro objednatele zajišťovat fungování služby.

Po této úvodní prezentaci navštíví pracovníci společnosti CHRIŠTOF všechna jednotlivá dodací místa
u objednatele, kde opět vysvětlí fungování celého systému komplexního servisu s prádlem. Při této příležitosti nastaví na určených počítačích přístup k elektronickému objednávkovému systému a vysvětlí, jakým způsobem tento systém používat. Zároveň dojde k ověření fungování elektronického objednávání vytvořením a zasláním testovací objednávky.

V době zahájení poskytování služby budou kromě zaměstnanců skladu v areálu nemocnice přítomni i další zaměstnanci společnosti CHRIŠTOF, aby bylo zajištěno plynulé a bezproblémové zavedení služby.

Tito zaměstnanci obejdou den před první dodávkou čistého prádla všechna dodací místa, budou pomáhat s tvorbou prvních objednávek prádla a budou v nemocnici nápomocni i v prvních dnech fungování služby. V rámci první objednávky se doporučuje objednat o něco větší množství než je běžná denní potřeba prádla, zpravidla cca 1,5 násobek tohoto množství.

Pronajímané prádlo je označeno logem společnosti CHRIŠTOF. Prádlo pro zaměstnance je vybaveno všitým čipem, pomocí něhož je možné kontrolovat koloběh jednotlivých kusů mezi objednatelem a dodavatelem.

Pohyb prádla obsahujícího čip je při expedici zaznamenáván s pomocí speciálního softwaru
s uvedením informace o čase expedice a přesném místě dodání (nákladové středisko). Na základě těchto informací bude společnost CHRIŠTOF zasílat nemocnici přehledy prádla, ze kterých bude patrné, jaký konkrétní sortiment se v aktuální době nachází na jednotlivých odděleních a jak dlouho je na oddělení od data dodání uložen.

Po dohodě s objednatelem bude prováděna alespoň jednou ročně inventura prádla přímo u objednatele. Tuto inventuru budou provádět pracovníci společnosti CHRIŠTOF. V případě zájmu se jí budou účastnit i zaměstnanci objednatele jako dohled. Z této inventury bude sepsán protokol, který musí odsouhlasit odpovědní pracovníci obou zúčastněných stran.

Společnost CHRIŠTOF má k dispozici ruční mobilní čtečku elektronických čipů a je tedy možné přímo na jednotlivých odděleních objednatele při inventuře identifikovat jednotlivé kusy a tím potvrdit jejich přítomnost. Čtecí zařízení také přímo zobrazuje dobu setrvání každého kusu na oddělení.

Vzhledem k tomu, že společnost CHRIŠTOF vede veškerou evidenci dodávek prádla v elektronické podobě, je možné pravidelně, v požadovaných intervalech, zasílat přehledy dodaného prádla za vybraná období s rozčleněním na jednotlivá oddělení nebo nákladová střediska. Formát předávaných dat si objednatl může určit dle vlastní potřeby tak, aby s daty byla schopna dále pracovat. Data mohou být dodána ve formátu MS Excel a setříděna dle požadavku objednatele.

### Identifikace a sledovatelnost jednotlivých částí Produktu

Ložní prádlo je označeno razítkem, popř. etiketou, prostěradlo modrým pruhem s nápisem CHRIŠTOF a ChrisTex, případně CHRIŠTOF a profesionální prádelna. Totéž podložka, pouze ve žlutém provedení pruhu. Personální prádlo je nabízeno v několika barvách, aby bylo možné jednoduše rozlišit personál, což je důležité jak pro vedení nemocnice, tak pro pacienty. Používané barvy jsou následující s nejčastějším následujícím využitím: bílá - lékař, zelená - sestra, žlutá sanitář, fialová - úklid, modrá - operační sály. Oděvy je možné objednat ve velikostech XS - XXXL, bílé a zelené haleny a dámské kalhoty pak i ve velikosti 4XL. Ne všechny sortimenty však jsou ve všech velikostech a barvách. Pro větší variabilitu jsou nabízeny i prodloužené a zkrácené velikosti dámských a pánských kalhot (rozdíl mezi nejmenší a největší velikostí cca 8 cm). V elektronických objednávkách jsou všechna tato specifika vypsána, objednání je tedy jednoduché. Veškeré personální prádlo je označeno etiketou CHRIŠTOF s velikostí. Prodloužené velikosti jsou označeny znaménkem (+) a zkrácené znaménkem (-). Oděvy jsou označeny barevnými etiketami a štítky od Clinitexu s označením kvartálu a roku ušití oděvů.

Personální prádlo je možné sledovat pomocí čipové technologie. V každém kusu personálního prádla je čip (resp. cca v 90 % a postupně se došívají i na starší prádlo). Vždy, když na expedici zdravotnického prádla dodají z prádelny vyprané osobní prádlo, nejprve dojde k jeho načtení a přijetí na sklad, naskladnění a následně ze skladu je vychystáváno dle objednávek na jednotlivá oddělení. Při chystání na oddělení je v programu Laundry vybrán zákazník a příslušné oddělení
a všechny osobní oděvy jsou načteny na toto dané oddělení. Teprve, až se z klienta dostane do prádelny a zpracuje, dojde po načtení k „odstranění“ kusu z oddělení. Pomocí programu je možné vytvářet sestavy pro nás nebo zákazníka, z nichž je patrné, kolik jakých kusů prádla leží u objednatele na jednotlivých odděleních. Je zde zobrazen i počet dnů, od expedice do aktuálního data vytvoření sestavy, z čehož je zřejmé, jak dlouho prádlo u objednatele zůstává. Se zákazníky je domluveno, že pokud prádlo setrvá na oddělení déle než 90 dnů, budou zaměstnanci na tuto skutečnost upozorněni a v případě, že nedojde k navrácení oděvu do koloběhu během max. 1 měsíce, budeme fakturovat ztrátu - kus považujeme za nenávratně ztracený. Stejně tak byl vytvořen manuál týkající se poškozování prádla, na jehož základě fakturujeme zákazníkovi způsobenou škodu na oděvu, která vznikla úmyslně, popř. neúmyslně, ale s možností ovlivnit její vznik. Tento manuál bude rozeslán všem hlavním sestrám.

Zákazník má právo na co nejkvalitněji provedenou službu. Pokud zjistí, že zakázka nesplňuje požadované a se společností CHRIŠTOF, spol. s r.o., dohodnuté parametry, může uplatnit reklamaci.

Jakékoliv reklamace na zjevné vady musí být uplatněny ihned nebo do 3 dnů od převzetí zakázky za podmínky, že zakázka nebyla nošena nebo jinak zpracována či upravována a že zakázka má své původní označení, se kterým byla k provedení služby přijata.

Reklamace se posílá v původních obalech v balících nebo na ramínkách, a to po řidičích, kteří předají reklamovanou zakázku na místo k tomuto účelu vyhrazené v prádelně nebo chemické čistírně, nebo přímo pověřené pracovnici, která zapíše reklamaci do Knihy příjmu reklamací. Kniha příjmu reklamací má stejné náležitosti jako reklamační lístek.

Zákazník musí obdržet písemné vyjádření k reklamaci – v případě první reklamace posuzuje a odpovídá vlastník procesu, v případě opakované reklamace rozhoduje komise složená z vlastníka procesu, ředitele společnosti a jím přizvané třetí osoby. Ve sporných případech se vlastník procesu po dohodě s ředitelem společnosti obrací na soudního znalce pro posouzení míry zavinění.

Reklamovaná zakázka se dá k přeprání, přečištění nebo přežehlení apod. Expedientka provede kontrolu kvality v expedici, a v případě, že vykazuje i přes opětné zpracování nějakou vadu, přiloží písemné sdělení s podrobným vysvětlením důvodu.

Při záměně nebo neopravitelném poškození zakázky dohodne pracovník obchodního oddělení se zákazníkem náhradu škody dle hodnoty zakázky v okamžiku přijetí zpracovatelem.

Při určování náhrady škody se vychází z hodnoty nové věci snížené za 1. rok používání o 30 %, za
2. rok o dalších 20 % a za 3. rok o dalších 10 % apod. Místo finanční náhrady, v případě ztráty nebo nevratného poškození oděvu, se nejprve zákazníkovi nabídne jako protihodnota prádlo odpovídající danému sortimentu, pokud takovým firma disponuje.

Není-li možné prokázat cenu zakázky, poskytne se náhrada nejvýše ve výši patnáctinásobku ceny služby.

Při záměně zakázky poskytne zpracovatel náhradu škody po uplynutí jednoho měsíce po sjednané dodací lhůtě.

Při náhradě za záměnu nebo neopravitelném poškození zakázky vyplňují vedoucí a mistrové prádelny, Knihu příjmu reklamací, celý případ s dokumentací předá po projednání s ředitelem společnosti nebo ředitelem provozu k vyřízení příslušné pojišťovně.

Rychlé a komplexní řešení reklamací je zárukou zachování si věrnosti zákazníků i pro budoucnost.

### Majetek Zadavatele veřejné zakázky

Společnost CHRIŠTOF, spol. s r.o. prohlašuje, že má s pojišťovnou Kooperativa pojišťovna,
a.s. uzavřenu pojistnou smlouvu na obecnou odpovědnost za škodu způsobenou zhotovitelem a za škodu způsobenou vadou výrobku ve výši 50 000 000 Kč.

## Řízení monitorovacího a měřícího zařízení

Kalibrace se provádí přímo na jednotlivých střediscích. Dbá se při tom na čistotu a pořádek. Přitom se udržuje přiměřená teplota. Provádí ji metrolog.

Reálně naměřené hodnoty se zapíší do poznámek nebo do protokolů. Potom se odečtou naměřené odchylky a porovnají s dovolenými. Při neshodnosti se určí, zda se měřidlo opraví, vymění nebo vyřadí. Datum, výsledek a platnost kalibrace zapíše metrolog do metrologické karty měřidla, měřidlo se označí s termínem ukončení platnosti právě provedené kalibrace.

Protokoly z kalibrace pracovních měřidel, odeslání k opravě interní či externí, popř. vyřazovací protokoly ukládá metrolog společně s metrologickými kartami po dobu dvou let.

Etalony používané ve společnosti Chrištof, spol. s r. o. jsou evidenčně označeny. Za celkový stav etalonů odpovídá metrolog.

Etalony vede metrolog formou soupisu etalonů, evidenci jednotlivých etalonů na metrologických kartách.

Před použitím jakéhokoliv měřícího zařízení je zajištěna jeho justace (adjustace), která zajistí bezchybné fungování měřícího zařízení. Justaci provádí odpovědný pracovník, který je pro tento účel náležitě poučen a proškolen.

Při poškození nebo jakékoliv změně na pracovním měřidle a značení konce platnosti kalibrace, které mohou mít vliv na správnost a evidenci měření, nahlásí zaměstnanec odpovědný za měřidlo tuto skutečnost metrologovi, který zajistí výměnu nebo rekalibraci měřidla nebo výměnu značení. Vyřazení nevyhovujícího měřidla i těch, která byla při kalibraci shledána, jako nevyhovující, se provádí na návrh metrologa.

Nevyhovující měřidla musí být výrazně označena nápisem nevyhovuje a nesmí být již dále používána.

V metrologické kartě měřidla jsou uvedeny podrobné údaje měřidla, s termíny kalibrací, vyřazení, výměn. Metrolog kontroluje viditelnost a čitelnost označení pracovních měřidel.

Pravidelnou kontrolou a servisem měřících zařízení, rovněž pravidelným proškolováním zaměstnanců pracujících ve společnosti CHRIŠTOF, spol. s r.o., jsou měřící zařízení chráněna před poškozením a znehodnocením v průběhu manipulace, údržby a skladování.

Pro udržení (zachování) kvalifikace jednotlivých pracovních funkcí musí zaměstnanci povinně absolvovat zkoušky, školení a lékařské prohlídky legislativně nařízené a školení organizovaná vedením Společnosti ke zvýšení profesní kvalifikace a kvality vykonávané práce.

Pro potřebu dalšího zlepšování dovedností a profesních schopností zaměstnanců společnosti a tím
i zvyšování kvality práce prováděné těmito zaměstnanci sestavuje Společnost „Plán výcviku
a vzdělávání zaměstnanců a lékařských prohlídek zaměstnanců“.

# Měření, analýza a zlepšování

## Monitorování a měření

### Spokojenost Zadavatele veřejné zakázky

Dodavatel bude během celé doby realizace Produktu monitorovat informace, týkající se vnímání Zadavatele veřejné zakázky ohledně toho, zda splňuje požadavky Zadavatele.

Zaměstnanci firmy provádí pravidelně návštěvy jednotlivých zákazníků, kde se snaží zjistit jak je zákazník se službou spokojen. Tzn., zda shledal nějaké nedostatky v kvalitě vyprání, vyžehlení, způsobu dopravy nebo v komunikaci a stylu řešení vzniklých problémů ze strany Dodavatele.

Monitorování a měření spokojenosti zákazníka provádí každý pracovník také v denním styku s nimi. Jedná se o mistry v provozu a ostatní vedoucí pracovníky. O zjištěných poznatcích informují své nadřízené, kteří najdou ihned způsob, jak odstranit případné nedostatky.

Každoročně se provádí průzkum spokojenosti zákazníků prostřednictvím dotazníků. Dotazníky obsahují otázky týkající se jednotlivých oblastí poskytované služby. Dotazuje se na faktory, které mají rozhodující vliv na kvalitu služby a které mohou být nejobjektivněji hodnoceny právě jejími bezprostředními uživateli.

### Interní audit Systému kvality

V plánovaných intervalech jsou prováděny interní audity tak, aby se stanovilo, zda:

Systém kvality implementovaný na konkrétní podmínky Produktu vyhovuje Požadavkům SŘK, plánovanému uspořádání a požadavkům na Systém kvality, které stanovil Vybraný dodavatel.

Proces realizace Produktu implementovaný na konkrétní podmínky Produktu vyhovuje Požadavkům jednotlivých klientů na produkt

a

že systém kvality procesu realizace Produktu je efektivně implementován a je udržován.

Interní audity provádí vlastní auditoři Společnosti. Zjištění, poznatky, návrhy a přijatá opatření
z auditů vedou ke stabilizaci a neustálému zlepšování kvality.

Z důvodů možnosti tzv. provozní slepoty provádí interní audity pracovníci – kolegové z jednotlivých provozů mezi sebou navzájem, které přináší mnohé návrhy na zlepšení okamžité konkrétní
i systémové.

Audit kvality je zaměřen na produktový audit, tzn. na službu koncovým zákazníkům, na systémový audit, jehož smyslem je prověřit proces realizace služby, i audit personálu, kde se hodnotí způsobilost pracovníků, jejich kvalifikace.

Interní audit produktu posuzuje kvalitu služby, tj. praní, čištění, systémy komplexních servisů.

Tyto interní audity jsou zaměřeny na zodpovězení otázek:

• Zda procesy, tak jak jsou popsány, jsou realizovány

• Zda proces, tak, jak je nastaven, je nastaven optimálně a s maximální efektivností

• Jak předejít zjištěným nedostatkům

Účelem auditu kvality systému je posoudit účinnost systému zabezpečování kvality. Zjistit účelnost
a dodržování pracovních postupů praní, čištění, pronájmů, optimalizaci a logistiku dopravy atd.

Interní systémový audit je prováděn přezkoumáváním procesů. Všechny procesy probíhající
v organizaci jsou podrobeny internímu systémovému auditu jednou ročně.

Vedle plánovaných auditů provádí vedení společnosti i neplánované prověrky, a to zejména při zhoršení kvality, mimořádných událostech.

Před samotnou realizací auditu musí vedení společnosti:

• oznámit termín a časový průběh auditu

• oznámit předmět auditu

• stanovit auditory – osoby, které budou audit provádět

• seznámit s auditem ostatní zaměstnance, kterých se audit týká (vedoucí jednotlivých pracovišť)

Audit provádějí auditoři formou:

• dotazování vedoucích i jejich podřízených v rámci střediska, kde je audit prováděn

• kontroly dokumentace, zda je úplná, aktuální, podepsána odpovědnou osobou, zda se pravidla a návody určené dokumentací dodržují

• vlastní prohlídkou daných pracovišť, kde dochází k prozkoumání dodržování pravidel, návodů a pracovních postupů uvedených v dokumentaci

• kontrolou výstupu daného procesu

Pro interní audit je stanoven formulář záznamu z interního auditu, tento záznam musí vedoucí auditor vyhotovit do dvou pracovních dnů od provedení auditu.

Za provedení auditu dle schváleného plánu auditů na příslušný rok jsou odpovědni vedoucí auditoři.

Za přijmutí preventivních a nápravných opatření k odstranění nedostatků a neshod a plnění doporučení (preventivní opatření) zjištěných při auditu jsou odpovědni majitelé procesů uvedení
v písemném záznamu z auditu.

Auditem se zjistí skutečný stav kvality a vypracují se zprávy o výsledku auditu, ve kterých je uveden návrh opatření k odstranění nedostatků. Do 10 dnů od konání auditu je ředitelem společnosti svolána porada na projednání výsledků auditu. Na poradě jsou projednána všechna zjištění a je stanoven další postup. Do formuláře se dále zaznamená řešení všech zaznamenaných nesrovnalostí, námětů, připomínek apod. S tímto výsledkem jsou vždy seznámeni vedoucí jednotlivých středisek. Výsledky jsou předány vedoucímu auditu a následně řediteli společnosti CHRIŠTOF, spol. s r.o.

Záznamy z auditů jsou uchovávány přístupné v informačním systému společnosti.

Výstupem z auditu jsou:

• Záznamy o zjištěných nedostatcích a neshodách – následuje předepsaný postup jejich řešení.

• Návrhy vedoucí ke zlepšení stavu.

• Podněty pro změnu v dokumentaci systému kvality, EMS a RABC, které po dokončení všech interních auditů běžného roku jsou po odsouhlasení implementovány do dokumentace.

Externí audit provádí jedenkrát ročně nezávislý externí auditor.

Závěry z auditu jsou projednány na operativní poradě, kde se přijímají případná nápravná opatření
k zjištěným nedostatkům a opatření k návrhům na zlepšení. Vedení společnosti určí úkoly, termíny a odpovědné osoby za jejich splnění. Hodnocení provedených auditů a jejich výsledků je provedeno do 5-ti dnů od provedeného auditu na operativní poradě.

### Monitorování a měření procesů Poskytovatele

Během celé doby realizace Produktu se stanovují a vyhodnocují kritická místa procesů Systému kvality. Monitorování a měření procesů Systému kvality je navázáno na vyhodnocení rizik na těchto kritických místech.

Pomocí vhodných metod monitorování a měření procesů Systému kvality je prokazováno dosažení plánovaných výsledků. Pokud plánované výsledky dosaženy nejsou, je provedena vhodná náprava a nápravné opatření.

## Řízení neshodného Produktu nebo kterékoliv z jeho částí

Během celé doby realizace Produktu Dodavatel zajistí, že Produkt, který neodpovídá stanoveným požadavkům, je identifikován a řízen tak, aby se zabránilo jeho nezamýšlenému použití nebo dodání. Prvky řízení a související odpovědnosti a pravomoci pro zacházení s Neshodným produktem jsou stanoveny v dokumentovaném postupu. Řízení neshod je proces identifikace neshodného procesu, produktu a jeho řešení. Na základě řízení neshod se provádí nápravná opatření, která vedou k zamezení jejich výskytu. Neshodou je myšlena každá odchylka od požadovaného stavu. Součástí procesu řízení neshod je i upozorňování na možný vznik neshody. V tomto případě se jedná o identifikaci tzv. potenciálních neshod.

S Neshodným produktem je nakládáno následovně:

### V rámci prevence vzniku neshod je zavedeno řízení potenciálních neshod. Tyto se zaznamenávají do formuláře „Záznam o potenciální neshodě. Řízení potenciálních neshod je stejné jako řízení neshod. Postup je tedy obdobný jako postup řízení neshod popsaný v tomto dokumentu. Výsledkem řešení potenciální neshody je rozhodnutí o přijetí opatření k zamezení vzniku neshody. Do formuláře „Záznam o potenciální neshodě“ jsou rovněž zaznamenány finanční náklady vynaložené na zabránění vzniku neshody.

### Zadavatelem veřejné zakázky bude udělena výjimka o schválení používání Neshodného produktu, uvolnění nebo jeho přijetí.

### Neshodný produkt bude schválen k používání, uvolněn nebo přijat, s výjimkou udělenou příslušným orgánem.

### V rámci tohoto kroku je nutné si nejdříve definovat pravděpodobné příčiny Neshodného produktu, zaznamenat je a rozhodnout o formě vypořádání. Následně budou přijata opatření, která budou vhodná vzhledem k důsledkům nebo potenciálním důsledkům Neshodného produktu.

##

## Proces řízení neshod

Identifikace neshody v procesu

Separace neshodného produktu

Záznam o neshodě

Je závada opravitelná

Náhrada zákazníkovi

Přepracování zakázky

Identifikace neshody u zákazníka

Předání hotové zakázky

zákazníkovi

ANO

NE

## Zlepšování, nápravná opatření

Nápravná a preventivní opatření vytváří podmínky pro minimalizaci odchylek skutečného plnění požadavků kladených na zakázku, a to prostřednictvím

* opatření k odstranění příčiny neshody
* nápravy s cílem odstranit příčiny neshody
* prevencí, díky které neshodám budeme předcházet

Dodavatel má vytvořený dokumentovaný postup, kterým se stanoví požadavky na:

### Ve stanoveném termínu musí být prověřeno, zda nápravné opatření bylo účinné. Ve čtvrtletních intervalech vyhodnocuje ředitel společnosti a ředitelé provozu ve spolupráci s vlastníky procesů, zda jsou nápravná opatření vyhodnocována, případně je zvolen další postup. Veškerá záznamní povinnost leží na vlastníkovi procesu.

Součástí čtvrtletního vyhodnocení neshod a nastavených opatření je také posouzení běžných reklamací, které nejsou považovány za neshody systému kvality, EMS a RABC, ale jsou pouze evidovány a je proveden jednoduchý záznam. Čtvrtletně se vyhodnocují příčiny těchto reklamací, důraz je kladen na nalezení opakovaných důvodů reklamace.

V případě opakovaných reklamací se s těmito nakládá jako při zjištění neshody – následuje procedura nastavení opatření, případně prevence.

### V každém procesu jsou stanovena kritéria, která určují případy, jež jsou považovány za neshodu. Neshoda může být odhalena:

* V průběhu procesu – kontrolními mechanismy, kontrolou výstupu apod.
* Nahlášením reklamace od zákazníka
* Interním auditem nebo v rámci přezkoumání systému vedením

### Na poradě, kde vlastník procesu informuje o zaznamenání neshody, je projednáno rovněž:

* vypořádání neshody
* preventivní opatření
* nápravné opatření
* opatření proti opakování neshody

V úvahu se musí brát ztráty časové i finanční, a proto při vypořádání volit vždy variantu spojenou s minimálními negativními dopady.

### Dojde-li k neshodě, která se dá ihned odstranit, provede opatření pracovník, který je určen vedoucím pracovníkem – nadřízeným. Z každého okamžitého opatření se pořizuje zápis. Nápravné opatření odstraňuje příčiny neshody a musí zajistit, že se neshoda už nebude opakovat. Než se o opatření rozhodne, musí se vyhledat veškeré možné zdroje a příčiny neshody.

### Pro správné rozhodování o dalším postupu při řešení neshod je důležité mít potřebné množství informací, které vyplývají ze záznamů o neshodě z jednotlivých procesů.

Záznam z interního auditu – obsahuje záznamy o neshodách zjištěných interním auditem.

Záznam z kontroly stavu EMS – ekoaudit obsahuje záznamy o neshodách zjištěných kontrolou.

Záznam z kontroly stavu RABC – audit RABC obsahuje záznamy o neshodách zjištěných kontrolou.

Tyto informace musí být správné, věrohodné a měřitelné, protože se stávají „metrem“, kterým se měří skutečný stav.

### Ve stanoveném termínu musí být prověřeno, zda nápravné opatření bylo účinné. Ve čtvrtletních intervalech vyhodnocuje ředitel společnosti a ředitelé provozu ve spolupráci s vlastníky procesů, zda jsou nápravná opatření vyhodnocována, případně je zvolen další postup. Veškerá záznamní povinnost leží na vlastníkovi procesu.

Součástí čtvrtletního vyhodnocení neshod a nastavených opatření je také posouzení běžných reklamací, které nejsou považovány za neshody systému kvality, EMS a RABC, ale jsou pouze evidovány a je proveden jednoduchý záznam. Čtvrtletně se vyhodnocují příčiny těchto reklamací, důraz je kladen na nalezení opakovaných důvodů reklamace.

V případě opakovaných reklamací se s těmito nakládá jako při zjištění neshody – následuje procedura nastavení opatření, případně prevence.

## Preventivní opatření - změny v postupech ústící ve snížení rizika neshody

V průběhu celé doby realizace Produktu budou určena opatření k odstranění příčin potenciálních Neshod tak, aby se zabránilo jejich výskytu.

Dodavatel má stanovený dokumentovaný postup pro stanovení požadavků na:

### určování potenciálních Neshod a jejich příčin

### vyhodnocování potřeb opatření k zabránění výskytu Neshod

### určování a implementaci potřebných opatření

### záznamy výsledků provedených opatření

### přezkoumávání efektivnosti provedených preventivních opatření

Podpis osoby oprávněné jednat za uchazeče:

Ve Vyškově dne ………………………………….

……………………………………………..

Jan Chrištof, jednatel

CHRIŠTOF, spol. s r.o.