

Příručka integrovaného managementu Q01

Platnost od: 1.8.2011

Aktualizace: 26.1.2022

	Jméno a Příjmení	Funkce	Datum	Podpis
Přezkoumal	Mgr. Tomáš Kepič	výkonný ředitel	26.1.2022	

Dokument včetně příloh je výhradně duševním vlastnictvím firmy

AG TRANSPORT, s.r.o.

Jakékoliv další využití, šíření a postupování třetím osobám lze provádět pouze se souhlasem
vlastníka.

Revize dokumentu:

01.08.2011 – verze 01 - vytvoření dokumentu

- Aktualizace celého dokumentu dle požadavků norem integrovaného systému

2.5.2015 – verze 03,

- doplnění sekce 7.4.6 Evidence PHM

3.10.2016 – verze 04,

- oprava názvu standartu GMP+ B4.1 na GMP+ B4

8.9.2017 – verze 05,

- přechod z ISO9001:2008 na ISO9001:2015

27.1.2022 – verze 06

- rozšíření stávajícího integrovaného systému o ISO 14001; ISO 45001
- rozšíření rozsahu ISO 9001 o práce jeřábem, vazačské práce a těžkou a nadrozměrnou dopravu
- aktualizace mapy procesu – příloha č.2
- aktualizace mapy areálu - rozsah systému QMS, EMS a BOZP - příloha č.6
- oprava formátování dokumentu
- oprava obsahu dokumentu (!!!)

Obsah

1. ÚVOD.....	7
1.1. Účel Příručky integrovaného managementu.....	7
1.2. Oblast platnosti Příručky integrovaného managementu	7
1.3. Představení společnosti.....	7
2. NORMATIVNÍ ODKAZY	9
3. POJMY, ZKRATKY, DEFINICE	9
4. KONTEXT ORGANIZACE.....	10
5. VEDENÍ (LEADERSHIP).....	11
5.1. Vedení (leadership) a závazek	11
5.1.1. Obecně, organizace a řízení společnosti.....	11
5.1.1.1. Organizační schéma společnosti	11
5.1.1.2. Závazek vedení společnosti.....	11
5.1.2. Zaměření na zákazníka.....	12
5.2. Politika firmy.....	12
5.2.1. Vytvoření politiky kvality	12
5.2.2. Komunikování politiky kvality	12
5.3. Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace	12
5.3.1. Představitel integrovaného systému managementu pro kvalitu, BOZP a GMP (PIS) a představitel managementu pro EMS	13
5.3.2. Projednání s pracovníky a jejich spoluúčast.....	14
6. PLÁNOVÁNÍ	15
6.1. Opatření pro řešení rizika a příležitostí.....	15
6.1.1. Opatření pro řešení rizika a příležitostí	15
6.1.2. Proces identifikace a hodnocení environmentálních aspektů	17
6.1.3. Identifikace nebezpečí, posuzování rizika a určení způsobu řízení, plánované akce BOZP	18
6.1.4. Požadavky právních předpisů a jiné požadavky, závazné povinnosti	19
6.1.5. Jiné požadavky	20
6.2. Cíle kvality a plánování jejich dosažení	20
6.2.1. Cíle kvality	20
6.2.2. Programy.....	20
6.3. Plánování změn	20
7. PODPORA.....	21
7.1. Zdroje	21
7.1.1. Obecně	21
7.1.2. Lidé	21
7.1.3. Infrastruktura.....	21
7.1.4. Prostředí pro fungování procesů, Pracovní prostředí	22
7.1.5. Řízení monitorovacích a měřicích zařízení	22
7.1.5.1. Obecně	22

7.1.5.2.	Návaznost měření	22
7.1.6.	Znalosti organizace	23
7.2.	Kompetence	23
7.2.1.	Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik	23
7.3.	Povědomí	23
7.4.	Komunikace (interní a externí)	24
7.4.1.	Interní komunikace	24
7.4.2.	Externí komunikace	24
7.5.	Dokumentované informace	25
7.5.1.	Obecně	25
7.5.2.	Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací	25
7.5.2.1.	Příručka integrovaného systému managementu	25
7.5.3.	Řízení dokumentovaných informací	25
7.5.3.1.	Interní dokumentace	26
7.5.3.2.	Externí dokumentace	27
7.5.3.3.	Řízení záznamů	27
7.5.3.4.	Řízení informací v elektronické podobě	27
7.5.3.5.	Archivace, skartace	27
8.	PROVOZ a REALIZACE SLUŽEB	28
8.1.	Plánování a řízení provozu - realizace produktu	28
8.2.	Požadavky na produkty a služby (procesy vztahující se k zákazníkovi)	28
8.2.1.	Komunikace se zákazníky	28
8.2.2.	Určování požadavků na produkty a služby	28
8.2.3.	Přezkoumání požadavků na produkty a služby	29
8.2.3.1.	Řízení provozu z hlediska EMS a BOZP	29
8.2.3.2.	Havarijní připravenost a reakce	29
8.2.4.	Změny požadavků na produkty a služby (změna smlouvy/objednávky)	30
8.2.4.1.	Záznamy	30
8.2.4.2.	Komunikace se zákazníkem	30
8.2.4.3.	Záznamy o kvalitě	30
8.3.	Návrh a vývoj produktů a služeb	31
8.4.	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb (nakupování)	31
8.4.1.	Obecně	31
8.4.2.	Proces nakupování	31
8.4.2.1.	Nákup dopravních služeb – spediční činnost	31
8.4.2.2.	Nákup opravárenských, mycích, servisních služeb	31
8.4.2.3.	Nákup pohonných hmot	31
8.4.2.4.	Nákup ostatních služeb	31
8.4.2.5.	Hodnocení a volba dodavatelů	32
8.4.2.6.	Výběr dodavatelů	32

8.4.3.	Informace pro nakupování	32
8.4.3.1.	Specifikace pro nákup	32
8.4.4.	Ověřování nakupovaného produktu	33
8.4.4.1.	Ověřování nákupu materiálu, dopravy, mycích a opravárenských služeb.....	33
8.4.4.2.	Záznamy z ověřování	33
8.4.4.3.	Řešení sporů v oblasti nákupu.....	33
8.4.5.	Záznamy o kvalitě	33
8.4.6.	Evidence PHM	33
8.5.	Poskytování služeb	33
8.5.1.	Řízení poskytování služeb.....	33
8.5.1.1.	Validace procesů přepravních služeb	34
8.5.2.	Identifikace a sledovanost	34
8.5.3.	Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů	34
8.5.4.	Ochrana produktu.....	34
8.6.	Uvolňování produktů a služeb	35
8.7.	Řízení neshodného produktu	35
8.7.1.	Zjištění neshody	35
8.7.2.	Vypořádání neshody	35
8.7.3.	Zaznamenání neshody	36
8.7.4.	Reklamační řád (Kniha neshod)	36
8.7.4.1.	Přijetí reklamace nebo stížnosti.....	36
8.7.4.2.	Evidence.....	36
8.7.4.3.	Vyřízení.....	36
8.7.4.4.	Záznamy o kvalitě	37
8.7.4.5.	Environmentální neshody.....	37
8.7.4.6.	Neshody v oblasti BOZP a PO:	37
9.	HODNOCENÍ VÝKONOSTI.....	38
9.1.1.	Obecně	38
9.1.2.	Spokojenost zákazníka	38
9.1.3.	Analýza a hodnocení údajů	38
9.1.3.1.	Záznamy o kvalitě	39
9.1.3.2.	Monitorování a měření EMS a BOZP:.....	39
9.1.3.3.	Hodnocení souladu s právními předpisy a jinými požadavky:	39
9.2.	Interní audit	39
9.2.1.	Obecně	39
9.2.2.	Definice	40
9.2.3.	Postup.....	40
9.2.3.1.	Plán auditů.....	40
9.2.3.2.	Kvalifikace auditora	40
9.2.3.3.	Zásady provádění auditů – obecně	41

9.2.3.4.	Provádění auditu.....	41
9.2.3.5.	Ukončení auditu – stanovení a provedení nápravných opatření.....	41
9.2.3.6.	Dokumentace interního auditu – závěrečný protokol.....	41
9.2.4.	Externí audity.....	42
9.3.	Přezkoumání systému managementu (výroční zpráva)	42
9.3.1.	Obecně	42
9.3.2.	Vstupy pro přezkoumání systému managementu.....	42
9.2.1	Výstupy z přezkoumání systému managementu.....	42
10.	ZLEPŠOVÁNÍ	44
10.1.	Obecně, Neustálé zlepšování.....	44
10.2.	Neshoda a nápravné opatření.....	44
10.2.1.	Postup přijetí opatření k nápravě.....	44
10.2.2.	Záznamy	45
10.3.	Zlepšování dle návrhů zaměstnanců	45
11.	PŘÍLOHY	46
11.1.	Seznam příloh	46
	Příloha č. 1 – Organizační schéma AG TRANSPORT, s.r.o.	47
	Příloha č. 2 – Mapa procesů.....	48
	Příloha č. 3 – Analýza rizik	49
	Příloha č. 4 – KPI analýza	50
	Příloha č. 5 – SWOT analýza.....	51
	Příloha č. 6 – Mapa areálu AG TRANSPORT, s.r.o. - rozsah systému QMS, EMS a BOZP	52

1. ÚVOD

1.1. Účel Příručky integrovaného managementu

Příručka integrovaného managementu společnosti AG TRANSPORT, s.r.o. (dále jen společnost) definuje systém managementu kvality společnosti. Dokumentuje zainteresovaným stranám shodu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 14001; ČSN EN ISO 45001 částečně obdobným způsobem dokumentuje některé povinnosti plynoucí ze zásad GMP „Dobrá výrobní praxe“ v oblasti přepravy krmiv a surovin pro potravinářství. Ostatní povinnosti vyplývající z GMP jsou dokumentovány návaznými vnitřními předpisy. Tato příručka je synonymem termínu „příručka kvality“ (9001) a „příručka GMP“ (GMP+ B4). Společnost chce prostřednictvím tohoto dokumentu prokázat schopnost plnit požadavky a očekávání zainteresovaných stran a posílit jejich důvěru k poskytovaným službám.

1.2. Oblast platnosti Příručky integrovaného managementu

Pro všechny pracovníky společnosti v rozsahu vyplývajícím ze způsobu zabezpečení jednotlivých procesů, zejména pro vedení společnosti a všechny pracovníky, kteří se podílejí na realizaci následujících služeb

- **Nákladní doprava – silniční motorová nákladní doprava tuzemská, zahraniční**
- **Těžká a nadrozměrná doprava**
- **Jeřábnické práce**
- **Vazačské práce**

Tato příručka je závazná pro všechny zaměstnance společnosti pracující v režimu GMP!

1.3. Představení společnosti

Obchodní název: AG TRANSPORT, s.r.o.

Sídlo: Uherské Hradiště, Průmyslová 1141, PSČ 68601 Czech Republic

IČ: 26898161

DIČ: CZ 26898161

Spisová značka: C 43967 vedená u Krajského soudu v Brně

Forma: právnická osoba, společnost s ručením omezeným

Strategické zaměření firmy AG TRANSPORT je provozování silniční motorové nákladní dopravy a poskytování služeb v oblasti jeřábnických prací, vazačských prací a také služeb v oblasti těžké a nadrozměrné dopravy. Firma se zaměřuje zejména na přepravu pneumatik, v menší míře pak na přepravu obilovin. Firma využívá dostupných a schválených technických prostředků pro realizaci dopravy. Z tohoto důvodu je ze systému vyloučen požadavek na návrh a vývoj produktů a služeb.

r.1992

Založení přepravní firmy Ing. Antonín Guriča - specializace na mezinárodní přepravy

r.1996

Na základě příznivého vývoje firmy následovalo rozšíření vozového parku o vozidla s objemem 100m³ a 120m³

r.2001

Získ certifikátu normy EN ISO 9001:2000 a následné rozšíření přepravních, spedičních a logistických služeb téměř do všech států Evropy.

r.2003

Založení společnosti AG TRANSPORT, s.r.o. která převzala veškeré aktivity v dopravě a logistice

r.2004

Přestěhování do Uherského Hradiště, nákup firemního areálu o rozloze cca 20 000 m², k dispozici jsou zde zastřešené skladovací prostory na 600 m² s možností využití logistiky a nákladní rampy, parkovací prostory na ploše 2 800 m² a skladovací prostory na ploše 4 000 m² (pro vlastní potřebu)

r.2005

Získ certifikátu VOLVO pro autorizovaný servis vozidel

r.2008

Získání certifikátu pro kalibrování tachografů

r.2010

Certifikát ISO 9001:2008

r.2017

plán re-certifikace dle ISO 9001:2015

r.2020

Audit 9.10.2020 a certifikace GMP+ B4

r. 2022

- rozšíření stávajícího integrovaného systému kvality a GMP o požadavky EMS, BOZP
- rozšíření stávajícího integrovaného systému kvality o práce jeřábem, vazačské práce a těžkou a nadrozměrnou dopravu

Současný trend společnosti je zaměřený na provozování velkoobjemových vozidel. Disponujeme ca 70 nákladními vozidly o objemu 100 - 120 m³. Poskytujeme přepravní, spediční a logistické služby téměř do všech států Evropy. Flotila jeřábu se skládá ze 17ks mobilních jeřábu (nosnost 28t až 800t) a 1ks pásového jeřábu (nosnost až 800t). Naším zákazníkům nabízíme dlouholeté zkušenosti v silniční nákladní dopravě, logistice a skladování.

2. NORMATIVNÍ ODKAZY

Tato PISM popisuje ISM, je zpracována v souladu s normou ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001 a dokumentuje jednotlivé procesy integrovaného systému managementu. Některé požadavky, výše uvedených norem, jsou v této příručce popsány komplexně, u jiných je obsaženo jen shrnutí a odkazy na další podrobnější dokumentaci.

PISM podléhá režimu řízení dokumentace a je trvale udržována v aktuálním stavu

Cílem dokumentu je popsat a sjednotit požadavky integrovaného systému na zdravotní nezávadnost a včasnou prevencí zamezit ohrožení přepravovaných produktů, v návaznosti na normu GMP+ B4 a systém kritických bodů-HACCP.

Norma GMP+ B4 (vytvořená organizací Product Board Animal Feed, Nizozemí) má za cíl zamezit ohrožení zdravotní nezávadnosti přepravovaných krmiv. Jde o jeden ze standardů k obecné normě GMP 01 a určuje podmínky a požadavky pro silniční dopravu krmiv, surovin a dalších komponentů pro výživu zvířat.

Požadavky systému kritických bodů HACCP stanovuje česká a evropská legislativa.

Tato Příručka pro GMP+ B4 společnosti je vypracována za účelem definování integrovaného systému managementu při poskytování služeb v oblasti přepravy krmiv a zemědělských produktů, v rámci provozované silniční motorové nákladní dopravy. Vychází se ze základního standardu GMP 01 a je ve shodě s podmínkami standardu GMP+ B4 - silniční transport.

Zákazníky společnosti v oblasti přeprav spadajících do kategorie GMP jsou výrobní a obchodní společnosti, které požadují bezpečnou přepravu zemědělských komodit (např. obilniny).

3. POJMY, ZKRATKY, DEFINICE

Zkratky:

SM Směrnice	- je interní dokument obsahující specifikovaný způsob provádění činnosti nebo procesu
Pracovní postup	- stanovuje, jak se provádí určitá činnost týkající se úkolů v jedné funkci
Pracovní manuál	- soubor pracovních postupů
ISM, QMS	- Systém managementu kvality - vztahy mezi jednotlivými útvary, které jsou popsány v této PISM a navazujících dokumentech
PIS	- Představitel integrovaného systému managementu
PISM /ISM – Příručka integrovaného managementu, dokument	- v němž je specifikován systém managementu kvality, environmentu, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
ND	- Nákladní doprava
HW	- Hardware
SW	- Software
NO	- Nápravná opatření
JŘA	- rozumí se dokument „Sdělení jednatele“
GMP	- norma pro správnou výrobní /řídící praxi (Good Manufacturing/Managing Practice), vydává PDV (Product Board Animal Feed) Nederlanden.
HACCP	- Hazard Analysis Critical Control Point (analýza rizik a kritických kontrolních bodů)
CCP	- kritický bod
CP	- kontrolní bod
LCI	- Load Compartment inspection – inspekce čistoty ložných prostor
ZPV	- Záznam o provozu vozidla nákladní dopravy
Společnost, organizace	- v textu chápáno jako společnost AG TRANSPORT, s.r.o.
DI	- dokumentovaná informace – nahrazuje termín „dokument“ a „záznam“

4. KONTEXT ORGANIZACE

Příručka integrovaného systému managementu je strukturována dle normy ISO 9001, počínaje kapitolou 4. A jsou zde dále doplněny požadavky normou ISO 14001; ISO 45001. Požadavky ISO 14001 jsou psány zeleně; ISO 45001 hnědě.

Společnost určila interní a externí aspekty jako funkce procesu ve SWOT analýze – (viz. **Příloha č. 5 – SWOT analýza**), které jsou relevantní pro její účel a strategické zaměření a které ovlivňují její schopnost dosahovat zamýšleného výsledku. V tomto registru společnost monitoruje a přezkoumává o těchto aspektech informace. V registru jsou také určené, monitorované, přezkoumávané a plánované opatření přijaté pro řešení rizik a příležitostí.

Vzhledem k dynamickému prostředí firma monitoruje a přezkoumává informace o interních a externích aspektech podle potřeby, minimálně však jednou ročně při výroční poradě – viz. Výroční zpráva. (kap. 9.3)

Zainteresané strany ovlivňující dosahování výkonnosti QMS a jejich požadavky:

- Majitelé – požadavkem majitelů je finanční stabilita firmy, ziskovost a spokojenost zaměstnanců
- Zákazníci – požadavky zákazníků jsou spolehlivost, včasnost, bezpečnost, nepoškozené a neznečištěné zboží
- Externí poskytovatelé (dodavatelé) – Základní požadavek dodavatelů je znát kompletní (úplnou) specifikaci dodávaného produktu/služeb před dodáním. To s sebou může nést předávání informací od zákazníka na dodavatele – např. při požadavku na přepravu je to čas a místo nakládky/vykládky, kategorie zboží např. ADR.
- Zaměstnanci, jejich potřeby a požadavky. Požadavky zaměstnanců vyplývají ze zákonných požadavků ČR, zejména zákoník práce, občanský zákoník, zákony a předpisy vztahující se na bezpečnost a zdraví při práci, sociální předpisy v přepravě atd.
- Okolí a Stát (místní požadavky okolí, zákony a nařízení). Požadavky státu a okolí jsou stanoveny v zákonech a vyhláškách, které se vztahují na procesy a produkty firmy např. požadavky na životní prostředí, ovzduší, bezpečnost, podmínky CMR atd.

Firma monitoruje a přezkoumává informace o těchto zainteresaných stranách a jejich relevantních požadavcích, dle potřeby několikrát ročně na poradách vedení.

Systém společnosti je provozován v rozsahu:

Mezinárodní a vnitrostátní silniční nákladní doprava

Jeřábnické práce

Vazačské práce

Těžká a nadrozměrná doprava

V systému jsou současně implementovány požadavky vycházející z modelových norem a norem „správné výrobní/řídící praxe“ GMP+, konkrétně pro oblast přepravy volně ložených krmiv a surovin potravinářského průmyslu GMP+ B4. V této oblasti se zaměřujeme na pšenice, ječmen, kukuřice. Odpovědnost k dodržování principů daných normou GMP+ přijalo vedení společnosti dokumentem prohlášení managementu - appendix 6 – MINIMUM REQUIREMENTS. V souvislosti se zavedeným systémem GMP+B4 je splnění požadavků zákona o potravinách na systém HACCP tím, že jsme registrováni u UKZUS dle 183/2005

Integrovaný systém managementu je dokumentován touto Příručkou ISM a soustavou návazných systémových dokumentů a je trvale udržován a rozvíjen pro zabezpečení shody se stanovenými požadavky.

Ve společnosti je vytvořen, dokumentován, uplatňován a udržován integrovaný systém managementu tak, aby všechny procesy nezbytné ke splnění požadavků zákazníka byly definovány a řízeny.

Ve společnosti jsou identifikovány základní procesy, včetně vzájemných vazeb – viz **mapa procesů – příloha 2**

Pro podporu řízení procesů jsou identifikována rizika viz Analýza rizik (příloha č.3), vedení společnosti zajišťuje zdroje pro fungování a zlepšování integrovaného systému.

Úspěšné fungování integrovaného systému je založeno na poskytování potřebných vstupních informací, aby jednotlivé procesy na sebe plynule navazovaly a jejich výsledky přispívaly k dosažení stanovené politiky a cílů kvality a k zajištění, že realizace zakázky odpovídá specifikovaným požadavkům zákazníka.

Významným nástrojem k neustálému zlepšování efektivnosti ISM je uplatňování preventivních a nápravných opatření k zamezení výskytu potencionálních nebo aktuálních problémů kvality.

Základními charakteristikami EMS a BOZP v organizaci jsou integrace environmentálních aspektů a řízení rizik v oblasti BOZP do integrovaného systému řízení a závazek k neustálému zlepšování, prevenci znečišťování a předcházení úrazů a nemocím z povolání.

Společnost udržuje potřebné dokumentované informace v nevyhnutném rozsahu. Bližší popis v kapitole Dokumentované informace.

5. VEDENÍ (LEADERSHIP)

5.1. Vedení (leadership) a závazek

5.1.1. Obecně, organizace a řízení společnosti

Výkonným a řídicím orgánem společnosti je jednatel společnosti (dále jen jednatel). Rozsah jeho řídicích pravomocí a rozsah řídicích pravomocí jemu podřízených pracovníků jsou dány popisy pracovní funkce, vnitřními předpisy a pracovní smlouvou.

5.1.1.1. Organizační schéma společnosti

viz Příloha č.1

5.1.1.2. Závazek vedení společnosti

Jednatel společnosti stanovil společný závazek pro všechny zaměstnance k vytvoření efektivního a účinného integrovaného systému managementu dle ISO 9001, ISO 14001; ISO 45001 ve spojení s pravidly pro GMP (správnou výrobní praxi) pro oblast dopravy krmiv a surovin potravinářského průmyslu, na kterém spolupracují všichni pracovníci pro naplnění:

- Požadavků zainteresovaných stran
- Politiky a cílů společnosti
- Zlepšování se v oblasti integrovaného systému managementu a v poskytovaných službách

Jednatel vede pracovníky k pochopení nezbytnosti splnit požadavky zákazníka při respektování požadavků předpisů a zákonů, které se činnosti společnosti dotýkají. Ke zlepšování ISM vedení společnosti dále stanovuje politiku a cíle, provádí přezkoumání a zajišťuje dostupnost nezbytných zdrojů.

Vnitřní předpis **Q02 Dispečink**, **Q04 Pracovní instrukce řidiče** definují vlastní systém realizace přepravy nákladu a provádění záznamů do stanovené dokumentace.

5.1.2. Zaměření na zákazníka

Požadavky zákazníků jsou určeny a převedeny do požadavků realizace služeb s cílem minimalizovat rizika, využívat příležitosti, dosáhnout spokojenosti zákazníka při plnění objednávky/smlouvy.

Právní požadavky jsou ve společnosti respektovány a plněny. Vedoucí na všech stupních řízení odpovídají za sledování platných zákonů, norem a předpisů, které se vztahují k jejich činnosti. Na základě jejich požadavků je prostřednictvím správce dokumentace (jednatel) pořizována externí dokumentace v potřebném množství a je přístupná všem odpovědným pracovníkům.

Principy řízení zavazují společnost uspokojovat potřeby zákazníků s ohledem na čas a náklady s tím spojené. V případě vzniku nesplnění požadavků objednávky, musí vyhovět požadavkům na kvalitu adekvátně vynaloženými náklady na odstranění závad.

5.2. Politika firmy

5.2.1. Vytvoření politiky kvality

Společnost chce úspěšně obstát v konkurenci s tuzemskými, ale i zahraničními dopravci, proto vytváří a postupně ve všech oblastech uplatňuje systémový přístup poskytovaných služeb v souladu s požadavky norem ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001 či pravidly pro správnou výrobní praxi (GMP). Systém řízení v naší společnosti je podporován vedením společnosti a rovněž všemi pracovníky, kteří si uvědomují, že jeho zavedení je nezbytností, což ve svém důsledku je výhodné i pro ně samotné. V této souvislosti a vzhledem k záměrům společnosti byla neformální poradou schválena **Politika firmy** (samostatný dokument).

5.2.2. Komunikování politiky kvality

Hodnocení plnění politiky a cílů jsou, mimo jiné, součástí pravidelných přezkoumávání systému ve tzv. výroční zprávě zpracované výkonným ředitelem z hlediska aktuálnosti a jejich plnění. Politika a cíle jsou v případě potřeby odpovídajícím způsobem přizpůsobovány požadavkům a očekáváním zákazníků, a to prostřednictvím porad vedení společnosti.

Politika je prezentována externě na webových stránkách společnosti, pro potřeby pracovníků je k dispozici v tištěné podobě. Pracovníci společnosti jsou s Politikou integrovaného systému řízení seznamováni při školení systému managementu. Noví pracovníci jsou seznámeni s politikou a cíli v procesu nástupu v rámci nástupního školení a zácvičku.

5.3. Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

Ve společnosti jsou definovány odpovědnosti a pravomoci pracovníků ve **vnitřních předpisech** a pracovních smlouvách.

Pokud vnitřní předpis stanovuje povinnost konat činnost (např. řidič provede kontrolu nákladového prostoru před nakládkou a zapíše o tom záznam do nakládkového listu), rozumí se tím i odpovědnost za to, že činnost je vykonána.

Základní organizační schéma vyjadřuje strukturu funkcí jednotlivých středisek a jejich postavení vůči vedení. (viz Příloha 1.)

Pravomoci pracovníků jsou definovány tak, aby z nich byla patrná míra organizační svobody potřebné pro provádění úkolů. Patří sem zejména možnost určování a zaznamenávání problémů, iniciování preventivní akce a doporučování řešení po stanovené komunikační linii a ověřování provedených řešení.

Struktura pravomocí a odpovědností v rámci ISM společnosti zaručuje plnění následujících potřeb:

- řízený režim procesu realizace přeprav a navazujících činností
- identifikaci a dokumentaci neshod týkajících se smluvených a provedených přeprav
- provádění opatření k nápravě a prevenci, včetně ověřování jejich účinnosti
- odbornost a způsobilost společnosti a tým i všech jejích pracovníků

Řídící pracovníci sledují stav legislativních předpisů, které souvisí s oborem jejich činnosti. V jejich povinnostech je zajistit aktualizaci stávajících předpisů a informovat o změně příslušné kolegy. Vedení společnosti prokazuje svou vůdčí úlohu a závazek s ohledem na IS:

- přijetím odpovědnosti za efektivnost IS;
- stanovením politiky IS;
- stanovením IS – plánování cílů na každý rok a jejich průběžná kontrola poradou vedení;
- zajištěním, že politika kvality a politika environmentu je v rámci organizace sdělována, chápána a aplikována;
- zajištěním integrace požadavků na IS do procesů organizace
- zajištěním, že jsou k dispozici zdroje potřebné pro ISM
- komunikováním o důležitosti efektivního managementu kvality a environmentu a dosažením shody s požadavky na IS
- zajištěním toho, že ISM dosahuje svých zamýšlených výsledků
- zapojením, nasměrováním a podporováním osob, aby přispívaly k efektivnosti IS
- podporou neustálého zlepšování
- analýzu příčin případných stížností či připomínek zákazníků
- identifikaci environmentálních aspektů
- přijmout odpovědnost za systém managementu BOZP
- musí stanovit zdroje potřebné pro vytvoření systému BOZP, jeho zavedení, udržování a zlepšování, aby dosáhl zamýšleného výsledku
- umožnit zapojení a aktivní účast (všech) pracovníků

Organizační struktura zajišťuje i verifikační funkce, tzn. kontrolu procesů služeb a všech činností s dopravou zboží souvisejících včetně činností souvisejících s řízením neshod a opatřeními k nápravě a preventivními opatřeními.

Jednatel řídí chod společnosti. Část svých výkonných pravomocí delegoval na své podřízené prostřednictvím pracovní smlouvy.

5.3.1. Představitel integrovaného systému managementu pro kvalitu, BOZP a GMP (PIS) a představitel managementu pro EMS

Představitel integrovaného managementu, odpovědný za stanovení a udržování procesů ISM v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001; ČSN EN ISO 14001; ČSN EN ISO 45001 a požadavků dobré výrobní praxe (GMP) pro oblast krmiv a surovin potravinářského průmyslu, jsou zaměstnanci pověřeni jednatelem společnosti. Jejich odpovědnost a pravomoc je:

- a) identifikovat a poskytovat potřebné zdroje pro realizaci systému ISM a GMP
- b) kontrolovat úroveň zavedení ISM a GMP
- c) vypracování a podávání zpráv o funkčnosti ISM a GMP
- d) odpovídá za uplatňování a udržování ISM a GMP
- e) je pověřen stykem s externími stranami prověřujícími ISM a GMP
- f) spravuje dokumentaci ISM a provádí změnová řízení dokumentů a údajů
- g) navrhuje a zpracovává plány a programy auditů, předkládá zprávy o výsledcích těchto auditů

- h) sleduje a vyhodnocuje provádění a plnění opatření k nápravě, které vyplynuly z výsledků auditů a evidence neshod
- i) zajištění podpory povědomí o požadavcích zákazníka a ostatních relevantních zainteresovaných stran u všech pracovníků společnosti

PIS je zodpovědný za to, že politika IS je prováděna, systém vybudován, ověřován a trvale udržován. Jeho funkce spočívá v koordinaci řešení všech problémů spojených s kvalitou, požadavky environmentu a BOZP, a to interně v organizaci, u dodavatelů, nebo v případě, kdy byly problémy signalizovány zákazníkem nebo certifikační společností, která vybudovaný integrovaný systém kvality, environmentu a BOZP certifikovala.

Od PIS je požadována jako minimální kvalifikace znalost norem ISO 9001, ISO 45001; GMP, legislativa krmiv jako je Nařízení evropského parlamentu a rady (ES) č.183/2055, kterým se stanoví požadavky na hygienu krmiv a zákon o krmivech.

Od PEMS je požadována jako minimální kvalifikace znalost normy ISO 14001 a související legislativy ŽP i regionální legislativy.

5.3.2. Projednání s pracovníky a jejich spoluúčast

Společnost vytvořila a udržuje proces pro projednání s pracovníky a jejich spoluúčast na všech příslušných úrovních a funkcích v plánování, zavádění a hodnocení výkonnosti a opatření pro zlepšování systému managementu BOZP.

Společnost proto poskytuje čas, školení a zdroje nezbytné k naplnění této účasti. Zároveň organizace odstraňuje překážky, které by toto naplňování mohly ohrozit. K odstranění, popř. minimalizaci těchto překážek musí dojít k jejich vyhledání, a definování. Společnost provádí konzultace s nevedoucími pracovníky, a to zejména nad stanovením zásad BOZP, způsobem plnění právních požadavků, stanovením cílů a jejich dosažení, identifikací a posouzením rizik a přijatými opatřeními atd. A to prostřednictvím pravidelných porad, operativních schůzek a běžným pohovorem.

Požadavek

zajišťovat mechanismy, čas, výcvik/školení, zdroje

poskytovat přístup k jasným, pochopitelným a relevantním informacím o SMBOZP

určovat, odstraňovat, minimalizovat překážky nebo bariéry spoluúčasti

zjišťování spokojenosti zaměstnanců

důraz na projednání a spoluúčast s pracovníky na ne manažerských pozicích

Informování/projednání/spoluúčast

zřízení a zapojení týmu pro provádění prověrek BOZP, zapojení zástupce zaměstnanců za oblast BOZP

nástěnka-v sídle společnosti, součást školení BOZP/PO, operativních a plánovaných porad

zapojení týmu pro provádění prověrek BOZP, zástupců zaměstnanců, komunikace s přímým nadřízeným,

osobním pohovorem s vedením se zástupcem zaměstnanců z oblast BOZP.

setkání / porady s pracovníky, možnost projednání v rámci periodických školení BOZP/PO, zástupce zaměstnanců, účast na hodnocení souladu a ročních prověrkách, motivační systém - ve všech případech je dialog, obousměrná komunikace

6. PLÁNOVÁNÍ

Při plánování integrovaného systému managementu kvality, environmentu a BOZP se vedení organizace zaměřuje na stanovení organizačních, personálních, technických a finančních zdrojů, potřebných pro dosahování cílů kvality a cílů environmentu a BOZP. To znamená jasné vymezení pojmu kvalita, environment a BOZP, pravidla jejich naplnění a ověřování dosažených výsledků.

Základní vstupy při plánování systému managementu organizace jsou:

- požadavky a očekávání zákazníků
- požadavky a očekávání dalších zainteresovaných stran
- interní a externí aspekty
- požadavky právních předpisů a jiné požadavky, závazné povinnosti
- mezinárodní standardy
- efektivita stávajících kontrolních činností,
- ponaučení získaná z dřívějších zkušeností,
- příležitosti ke zlepšování,
- schopnost udržení funkčnosti zavedeného systému managementu v případech, kdy jsou uplatněny organizační či technické změny,
- posuzování a zmírňování rizik.
- rozsah systému řízení kvality, environmentu a BOZP

Výstupy z plánování integrovaného systému managementu jsou:

- definice finančních a organizačních zdrojů, potřebných k dosažení požadovaných výsledků v oblasti kvality, environmentu a BOZP,
- rozdělení odpovědnosti mezi řídicí pracovníky,
- požadavky na způsobilost pracovníků
- rizika a příležitosti
- požadavky na způsobilost externích poskytovatelů
- definice spolehlivosti klíčových dodavatelů
- definice ukazatelů výkonnosti, resp. úspěšnosti poskytovaných služeb, včetně měřítek společenské odpovědnosti,
- uplatňování trvalého zlepšování přístupů, metodik a nástrojů systému řízení,
- definice rozsahu dokumentovaných informací,
- cíle, programy a projekty systému managementu.

Výstupy z plánování vedení přezkoumává v pravidelných intervalech nebo na mimořádných jednáních návazně na závažné změny ve společnosti či u zákazníků.

6.1. Opatření pro řešení rizika a příležitostí

6.1.1. Opatření pro řešení rizika a příležitostí

Pro dosahování stabilních plánovaných parametrů výkonnosti QMS jsou hodnocena a analyzována rizika a příležitosti pro realizační procesy a pro firmu jako celek formou SWOT analýzy. Analýzu rizik procesů provádí společně tým pracovníků ve složení Výkonný ředitel (PIS) a odpovědní lidé za jednotlivé úseky. V rámci hodnocení rizik bere tým v úvahu interní a externí aspekty a požadavky definované v kap. 4 Kontext organizace

Každé riziko je vyhodnoceno kombinací závažnosti dopadu na kvalitu a pravděpodobnosti vzniku podle tabulky:

Hodnocení rizik:

Závažnost	Pravděpodobnost		
	1	2	3
1	1	2	3

2	2	4	6
3	3	6	9

Závažnost		Pravděpodobnost	
1	malá – situace/aspekt nemá vliv na kvalitu výstupu procesu nebo má příznivý vliv na výstup z procesu	1	malá – není předpoklad že situace/aspekt nastane
2	střední – situace/aspekt má vliv na kvalitu výstupu procesu. To je však možné odhalit před dodáním.	2	Střední – za určitých okolností může situace/aspekt nastat
3	Velký – situace/aspekt má vliv na výstupu procesu. Je nemožné odhalit před dodáním.	3	Velká – je téměř jisté že situace/aspekt nastane

Řízení rizik:

9 – neakceptovatelné riziko, vedoucí musí definovat a zavést konkrétní metody řízení rizika a ověřit jejich účinnost (efektivitu) před dodáním výstupu z procesu do dalšího procesu.

3 až 6 – střední riziko, vedoucí zavede opatření k řízení rizika. To může být provedeno stanovením konkrétních postupů, návodů, školením, technickými prostředky (použití konkrétních přípravků), administrativní prostředky (zaznamenávání a vyhodnocování stanovených veličin) atd. Efektivitu přijatých opatření hodnotí PMJ v rámci Výroční zprávy.

1 a 2 – minimální riziko, není nutno definovat opatření k řízení a hodnotit efektivitu.

Přezkoumání rizik procesu a případně definování nových rizik provádí ředitel minimálně jednou výkonný ředitel v rámci přezkoumání QMS.

Hodnocení příležitostí:

Příležitosti jsou podávány zaměstnanci jako návrhy na zlepšení. Každá příležitost je posouzena vedoucím oddělení. Pokud je příležitost zhodnocena jako realizovatelná, je toto předmětem jednání s majitelem a výkonným ředitelem. Zlepšování SW AG doprava je řešeno podáváním návrhů do sdíleného dokumentu a posuzováno výkonným ředitelem. Každá příležitost je posouzena individuálně avšak bere se v úvahu intenzita pozitivního dopadu a úsilí pro zavedení.

Intenzita pozitivního dopadu	Úsilí pro zavedení		
	1	2	3
1	1	2	3
2	2	4	6
3	3	6	9

Intenzita pozitivního dopadu		Úsilí pro zavedení	
1	Nevýznamné zlepšení	1	Velká finanční a časová zátěž
2	Střední zlepšení	2	Střední finanční a časová zátěž
3	Významné zlepšení	3	Malá finanční a časová zátěž

Řízení příležitostí:

9 – příležitost si vyžaduje využití a zavedení do praxe.

3 až 6 – Příležitost je reálná a je vhodné ji využít. Management musí rozhodnout jak příležitost využije

1 a 2 – příležitost je nereálná

Přezkoumání příležitostí procesů a případně definování nových příležitostí provádí výkonný ředitel minimálně jednou ročně v rámci přezkoumání QMS.

Opatření ke snížení rizik jsou vždy spojena s náklady, proto rozhodování o přijetí konkrétního opatření vychází z porovnání nákladů na krytí ztrát s náklady na zavedení příslušných opatření. Rizika, která nemohou být eliminována, jsou v závislosti na finančních možnostech organizace buď ponechána ve zbytkových rizicích a organizace je vědomě nese, nebo mohou být přenesena (např. pojištěním). Principy tohoto základního hodnocení byly uplatněny a rozpracovány při hodnocení významnosti, popř. rizik u interních a externích aspektů, hodnocení významnosti zainteresovaných stran a i v následující kapitole při hodnocení významnosti environmentálních aspektů. Výsledky jsou uváděny v tabulkách „Registru interních a externích aspektů“, „Registru interních a externích záležitostí“, „Registru environmentálních aspektů“

Environmentální aspekty V organizaci je ustanoven a udržován postup identifikace environmentálních aspektů činností a služeb. Účelem identifikace je zjištění stavu v chování organizace vůči životnímu prostředí. Z environmentálních aspektů jsou určeny ty, které mají nebo mohou mít významný dopad na životní prostředí. Významné environmentální aspekty jsou brány v úvahu při stanovování environmentálních cílů a programů. Společnost pravidelně vyhodnocuje a aktualizuje environmentální aspekty, neboť dochází ke změnám jak v jejích činnostech a službách, tak i v právních a jiných požadavcích. Environmentální aspekty jsou vyhodnoceny a zahrnuty v „Registru environmentálních aspektů.“

6.1.2. Proces identifikace a hodnocení environmentálních aspektů

E-aspekty vznikají zpravidla u všech činností, které společnost provádí. Pro jednu činnost může existovat více e-aspektů s různým dopadem na životní prostředí a stejný e-aspekt může mít různý dopad na ŽP v závislosti na lokalitě, kde je činnost prováděna. Jsou určovány aspekty přímé, tj. vlastní i aspekty nepřímé od dodavatelů, které může společnost ovlivňovat nepřímo (např. smluvně).

Identifikace environmentálních aspektů

Pro účely identifikace a následného řízení e-aspektů jsou rozlišovány tyto základní skupiny:

- emise do ovzduší a pracovního prostředí
- emise do vod a do půdy
- emise hluku
- produkce odpadů
- spotřeba zdrojů

Kromě běžného provozu je hodnocen mimořádný provoz a potencionální podmínky vzniku havarijních situací. Tento proces též zahrnuje zjišťování, jakým způsobem organizace může podléhat vlivu příslušných předpisů, zákonů, nařízení apod. a to současných i budoucích.

K zahrnutí e-aspektů do hodnocení musí organizace splnit dvě podmínky-- schopnost je řídit (přímé aspekty) a schopnost mít na ně vliv (nepřímé aspekty). Za určování e-aspektů a dopadů odpovídá PEMS v součinnosti pracovníků odpovědných za realizaci procesů.

Registr environmentálních aspektů

Organizace si nadefinuje veškeré činnosti, které provádí a e-aspekty související s těmito činnostmi se zanesou do registru e-aspektů, kam se také přenesou všechny činnosti, které si organizace zajišťuje externě. U těchto činností je však vyznačeno, kdo e-aspekty spojené s těmito činnostmi řídí, případně i na základě jakého vztahu vůči organizaci (např. na základě smlouvy, objednávky, nájemní smlouvy apod.). Za celkové zpracování „Registru“ pro společnost zodpovídá PEMS

Aktualizace registru e-aspektů se provádí minimálně 1 x ročně, při významné změně častěji dle potřeb. Za významnou změnu se považuje významná změna environmentální legislativy, změna prováděných činností, podstatné či opakující se oprávněné stížnosti nebo názory zainteresovaných stran či environmentální havárie. Aktualizaci provádí PEMS.

Hodnocení e-aspektů

Hodnocení e-aspektů se provádí souběžně s tvorbou registru. Pro hodnocení e-aspektů je použita tato metodika:

Kritéria pro vyhodnocení významnosti e-aspektů:

- požadavky právních a jiných předpisů
- závazky v e-politice
- oprávněné stížnosti a zájmy zainteresovaných stran
- negativní vliv na zainteresovanou stranu - lidé, krajina, zvířata, voda, půda, vzduch, hluk, prašnost atd. (na její ekonomiku a image)
- pravděpodobnost a četnost výskytu (velká spotřeba zdrojů, velký objem odpadů apod.)
- potenciál nebezpečí dopadu (míra ohrožení)
- každý e-aspekt, který je definován ve vztahu k havarijnímu stavu, organizace řídí jako významný e-aspekt

Výsledek hodnocení, který PISM po vyhodnocení zaznamená do registru:

Významný e-aspekt = VEA většinově hodnocen dle kritérií jako významný

Nevýznamný e-aspekt = NEA většinově hodnocen dle kritérií jako nevýznamný

Za hodnocení e-aspektů společnosti odpovídá PEMS, který v případě nutnosti spolupracuje s externí poradenskou firmou.

Všechny významné e-aspekty, které jsou spojeny s činnostmi společnosti, dále společnost řídí tím, že buď stanoví cíle pro zlepšování dopadů VEA nebo tyto VEA monitoruje a sleduje jejich vývoj. Aspekty nevýznamné jsou pouze sledovány či monitorovány.

6.1.3. Identifikace nebezpečí, posuzování rizika a určení způsobu řízení, plánované akce BOZP

V rámci systému managementu BOZP organizace řídí a plánuje akce:

- na řešení rizik a příležitostí,
- na řešení právních a dalších požadavků,
- reakce na nouzové situace,
- na integrování a implementování těchto akcí do procesů systému managementu BOZP

- na zhodnocení účinnosti provedených akcí.

Z plánovaných akcí vedení dokládá:

- plánováním kontrol
- plánování auditů
- organizování porad vedení s řešením otázek BOZP ve smyslu zjištěného stavu
- přijímání opatření s jejich kontrolou a vyhodnocením

Naším cílem je preventivně předcházet rizikům, odstraňovat je nebo minimalizovat působení neodstranitelných rizik. Registr identifikovaných nebezpečí a rizik vypracovává a aktualizuje externí smluvní OZO BOZP a schvaluje PIS a jednatel. Proces zjišťování rizik a jejich vyhodnocování je popsán v dokumentaci **sm Metodika vyhledávání rizik** představitel managementu PIS je povinen zajistit při jednáních účast zástupce zaměstnanců.

Vzájemná informovanost s ostatními dodavateli o rizicích probíhá průběžně při zahájení činností např. v rámci podpisu smlouvy seznámí dodavatele se zpracovanými riziky na poskytovanou službu a nebo realizované činnosti.

6.1.4. Požadavky právních předpisů a jiné požadavky, závazné povinnosti

Základním požadavkem při zavádění integrovaného systému managementu je soulad veškerých činností s právními a jinými požadavky, kterým společnost podléhá. Proto si společnost stanovila postup pro zjišťování, dostupnost a udržování všech právních i jiných požadavků pro ni platných. Pro sledování aktuálních právních požadavků je vytvořen soupis relevantních právních a jiných požadavků (zákony, vyhlášky, nařízení, rozhodnutí státní správy, normy, atd.) v rámci Registru právních předpisů a jiných požadavků. Tyto požadavky jsou důsledně sledovány přes placené i bezplatné servery.

Seznam aktualizuje PIS ve spolupráci s PEMS a OZO, dle potřeb, minimálně 1x ročně.

Vedení společnosti zajišťuje, aby byly splněny následující požadavky:

- zajištění přístupu k právním předpisům,
- zajištění identifikace těch předpisů, které se na společnost vztahují,
- zajištění, aby aplikovatelné požadavky právních předpisů (případně jiných požadavků) byly brány v úvahu při vytváření, implementaci a udržování integrovaného systému managementu,
- sdělování příslušných informací o požadavcích právních předpisů a o jiných požadavcích osobám řízeným naší společností a dalším příslušným zainteresovaným stranám,
- zajištění souladu s požadavky zákonů a předpisů ve všech oblastech, ve kterých naše společnost provádí své činnosti,
- pravidelné hodnocení souladu s požadavky,
- identifikace právních zájmů zainteresovaných stran,
- průběžná aktualizace všech souvisejících informací.

Zabezpečení aktualizace právních předpisů a jiných požadavků:

- normativní předpisy: aktualizace norem probíhá na serveru <https://csnonline.agentura-cas.cz>
- aktualizace právních předpisů probíhá 1x ročně
- aktualizace předpisů příslušných úřadu je sledována na stránkách těchto úřadů

Postup při zveřejnění nového právního předpisu: při zveřejnění nového požadavku týkající se kvality, ochrany životního prostředí, BOZP naší činnosti, zajistí představitel vedení nebo jím stanovená osoba první posouzení, zda se tato norma týká činností společnosti; v kladném případě rozhodne, jakým způsobem budou povinnosti vyplývající z nového předpisu promítnuty do dokumentace společnosti; toto je možné zajistit následujícími způsoby:

- zapracovat povinnosti do stávající dokumentace systému managementu
- vypracovat nový dokument integrovaného systému managementu
- uložit vykonávání povinností vyplývajících z nového předpisu konkrétním pracovním pozicím ve společnosti.

6.1.5. Jiné požadavky

Do Registru právních předpisů a jiných požadavků jsou zařazovány požadavky mimo rámec právních požadavků, ke kterým se společnost zavázala. Jsou to např. dohody, směrnice jiné než zákonné povahy, smlouvy apod.

6.2. Cíle kvality a plánování jejich dosažení

6.2.1. Cíle kvality

K realizaci politiky stanovil jednatel společně spolu s manažery jednotlivých systému cíle a cílové programy zpravidla na období jednoho až pěti let konkrétní cíle pro jednotlivé oblasti. Cíle jsou konzistentní s aktuální Politikou kvality, environmentu a BOZP, jsou měřitelné, berou v úvahu příslušné právní požadavky a jiné předpisy, technologické možnosti, požadavky a potřeby zainteresovaných stran, externích poskytovatelů, jsou relevantní, monitorovány, komunikovány a dle potřeby aktualizovány. Jejich součástí jsou rozpracovány úkoly pro konkrétní pracovní pozice ve společnosti.

Při plánování cílů určuje společnost to, co se bude dělat, jaké jsou požadovány zdroje, odpovědnost, termín dokončení a hodnocení výsledků. Plnění cílů vedení společnosti průběžně kontroluje ve výroční zprávě.

Vedoucí pracovníci jsou s cíli seznamováni prostřednictvím pravidelných porad vedení, nejméně jednou ročně, ostatní pracovníci jsou s cíli seznámeni svými nadřízenými pracovníky. Noví pracovníci jsou seznámeni s cíli svého útvaru v procesu nástupu v rámci nástupního školení a zácviku. Tyto cíle jsou vyhodnocovány podle Příručky integrovaného managementu.

6.2.2. Programy

Pro dosahování cílů jsou vytvářeny, implementovány a udržovány programy. Programy obsahují určení odpovědnosti a pravomoci pro dosažení cílů v příslušných pracovních pozicích a úrovních naší společnosti, zdroje a časový rámec, ve kterém mají být cíle dosaženy a musí být měřitelné. Programy jsou přezkoumávány v pravidelných a plánovaných intervalech. Kde je to nezbytné, přizpůsobí PIS a nebo PEMS programy podle potřeby, aby se zajistilo dosažení cílů.

6.3. Plánování změn

Společnost provádí potřebné změny plánovaným způsobem. Bere přitom v úvahu:

- účel změny a její možné následky,
- integritu systému IS,
- dostupnost zdrojů,
- rozdělení nebo přerozdělení odpovědností a pravomocí.

Plánovaná změna je vždy projednávána ve vedení a následně jsou stanoveny jednotlivé etapy změny včetně odpovědností, termínů, dílčích úkolů.

7. PODPORA

7.1. Zdroje

7.1.1. Obecně

K zabezpečení všech prováděných činností jsou jednatelem identifikovány a zabezpečeny následující zdroje:

Finanční zdroje:	zabezpečuje a rozděluje jednatel.
Materiální zdroje:	zabezpečuje jednatel podle technických specifikací uvedených ve směrnici Q03 Údržba vozidel a zařízení a dále požadavků pro zajištění chodu společnosti. Při nákupu nové techniky využívá i nabídek výrobních a obchodních organizací.
Lidské zdroje:	stanovuje a zabezpečuje jednatel podle organizační struktury a požadavků na kvalifikační skladbu pracovníků, společnost zabezpečuje kvalifikované pracovníky

Jednatel společnosti určuje a poskytuje potřebné zdroje, aby vytvořil podmínky pro udržování a zlepšování ISM. Informační systém shromažďování požadavků na zdroje je založen na odpovědnosti za včasné předkládání zdůvodněných požadavků na jednotlivé zdroje. O prioritách přidělení zdrojů podle dosažených ekonomických výsledků rozhoduje jednatel.

7.1.2. Lidé

Lidské zdroje stanovuje a zabezpečuje jednatel podle organizační struktury a požadavků na kvalifikační skladbu pracovníků, společnost zabezpečuje kvalifikované pracovníky.

Lidské zdroje tvoří samostatnou oblast, v níž jednatel na základě oprávněných požadavků od odpovědných vedoucích a při respektování příslušných zákonných norem zajišťuje potřebnou kvalifikaci a výcvik pracovníků, které je činí způsobilými k vykonávání příslušných pracovních funkcí.

7.1.3. Infrastruktura

Společnost je vybavena standardními prostředky pro činnosti související s provozem silniční nákladní dopravy:

- prostory, zařízení a vybavení pro dispečink
- prostory, zařízení a vybavení pro údržbu dopravní techniky
- dopravní technika a její vybavení
- komunikační a výpočetní technika a její vybavení

Vhodné pracovní vybavení a zařízení zajišťuje jednatel na základě požadavků podřízených vedoucích a podle finančních prostředků.

Za používání a udržování vhodného zařízení pro realizaci dopravy odpovídají příslušní pracovníci a za vozidlo řidič. Servis vozidel společnosti je zajišťován podle směrnice Q03 Údržba vozidel a zařízení. Služby mytí vozidel jsou nakupovány.

Údržba dopravní techniky je zajišťována dispečerem na základě kilometrického proběhu a termínů vyplývajících z legislativy. Požadavek na provedení je zaplánován do plánu přeprav tak aby nedošlo k porušení legislativy (např. přeprava po termínu STK) a porušení požadavků výrobce (včasná výměna oleje). Dispečer objednává servis, řidič zabezpečuje přistavení a převzetí vozidla.

Za zajištění podpůrných služeb (dodávky elektrické energie, topení, přepravní služby, komunikační služby, likvidace odpadů, apod.) odpovídá jednatel.

Při pořizování investic posuzuje společnost jejich vliv na životní prostředí a pokud možno volí investice s menším negativním environmentálním dopadem. Při údržbě zařízení zvažuje potřebu údržby i z hlediska předcházení znečištění životního prostředí, vlivu na bezpečnost práce, snižování hluku, možnosti havarijních úniků, závadných látek a následné kontaminace životního prostředí. Důvodem k provádění údržby může být zlepšení dopadu zařízení na životní prostředí či bezpečnost práce nebo předcházení poruch v provozu. Při údržbě jsou vždy dodržovány podmínky a postupy, které jsou šetrné k životnímu prostředí a odpovídají podmínkám bezpečnosti práce

7.1.4. Prostředí pro fungování procesů, Pracovní prostředí

Společnost definuje lidské a fyzikální faktory pro pracovní prostředí, jako jsou:

- podmínky pro bezpečnost a ochranu zdraví – viz. **dokumentace oblasti BOZP**
- pracovní metody, technologické postupy – viz. **Q04 Pracovní instrukce řidiče**
- pracovní podmínky; z hlediska vhodnosti pracovního prostředí řidičů vedení společnosti při nákupu nové techniky vždy v maximálně možné míře zohledňuje lidské potřeby řidičů či jejich požadavky.

Za zajištění vhodného pracovního prostředí svých podřízených odpovídá jednatel.

Vedoucí pracovníci zajišťují dodržování zásad bezpečnosti práce a podmínek vhodnosti pracovního prostředí. Podkladem pro řízení pracovních podmínek jsou kritéria stanovená v kategorizaci pracovních pozic a soupis relevantních pracovních rizik.

Ve společnosti není identifikována žádná riziková práce. Administrativní pracovníci jsou zařazeni v kategorii I. pracovníci na dílně a montážní pracovníci v kategorii II. V souvislosti s plněním právních předpisů zajišťuje OZO BOZP školení o bezpečnosti práce, dodržování hygienických předpisů a zásad první pomoci.

Zařízení a prostředky jsou udržovány v pořádku, maximální čistotě a výborném stavu, k potřebám prováděné práce. Při vlastním provádění služeb bere vedení naší společnosti v úvahu také vytvoření vhodného pracovního klimatu pro dodržování hygieny pracovišť, etických zásad, stanovení pravidel vystupování a osobní vzhled pracovníků.

7.1.5. Řízení monitorovacích a měřících zařízení

7.1.5.1. Obecně

Ve společnosti se používají měřidla kategorie Stanovená měřidla, která jsou pravidelně dle příslušné vyhlášky ověřovaná, dále pracovní měřidla a měřidla informativní (orientační).

Řízení monitorovacích a měřících zařízení je v celé společnosti řízeno vedoucím dílny.

Přitom je ve společnosti zajištěno, že:

- a) kalibrace a nastavování měřících a monitorovacích zařízení jsou prováděny ve stanovených intervalech a jsou splněny požadavky návaznosti na přesnější měřidla;
- b) jsou používány obvyklé kalibrační značky k prokázání stavu kalibrace a jsou k dispozici protokoly o kalibraci;
- c) kalibrovaná měřící zařízení jsou chráněna před poškozením a znehodnocením kalibračního stavu bezpečným uložením;
- d) pokud by došlo ke zjištění, že měřící zařízení je mimo kalibrační stav, je zpětně ověřena platnost předchozích výsledků a kontrol provedených s měřidlem mimo kalibrační stav.

7.1.5.2. Návaznost měření

Záznamy, které se vztahují k měřidlům ve společnosti, jsou udržovány a řízeny.

7.1.6. Znalosti organizace

Vedení společnosti určuje znalosti potřebné pro fungování svých procesů a pro dosahování shody produktů a služeb. Tyto znalosti udržuje a v potřebném rozsahu jsou k dispozici všem zainteresovaným stranám a zaměstnancům.

Znalosti společnosti jsou založeny na:

- interních zdrojích: duševní vlastnictví, znalosti získané na základě zkušeností, poučení se z chyb a z úspěšných projektů, shromažďování a sdílení nedokumentovaných znalostí a zkušeností, výsledky zlepšování procesů, produktů a služeb (registr rizik, nápady a podněty zaměstnanců apod.),
- externích zdrojích: technické normy, akademické obce, konference, získávání znalostí od zákazníků nebo externích poskytovatelů (hodnocení zákazníky, hodnocení externích poskytovatelů a informace od nich, hodnocení souladu apod.).

Znalosti založené na interních a externích zdrojích se získávají při vykonávání interních auditů, při hodnocení souladu, při hodnocení spokojenosti zákazníků nebo externích poskytovatelů, na poradách vedení a slouží jako podklad k výroční zprávě. Znalosti jsou udržovány a k dispozici v zprávách z auditů a v zápisech z porady vedení.

Společnost tímto řeší měnící se potřeby a trendy a určuje získávání veškerých nezbytných znalostí a požadovaných aktualizací nebo jak k nim zajistit přístup.

7.2. Kompetence

7.2.1. Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

Minimální kvalifikační požadavky a požadavky na odbornou způsobilost nebo i jiné požadavky jsou stanoveny a dokumentovány v **Popisech pracovních funkcí**.

Vzdělávání pracovníků a udržení kvalifikace:

Plán školení určuje na základě legislativních požadavků, požadavků zákazníků, politiky a cílů jednatel společnosti. Plán školení je výstupem z výroční zprávy (požadavky na zdroje).

plán školení: ředitel provádí kontrolu realizace školení, sleduje termíny platnosti absolvovaného výcviku; závěry z této činnosti pak promítne do plánu školení na následující období

společná školení: společná školení se realizují za účasti všech pracovníků; na těchto školeních jsou doplňovány znalosti z obecně závazných předpisů zejména bezpečnost práce, požární ochrana, management systém, právních předpisů dotýkajících se aktivit naší společnosti a další odborná školení, která absolvují vybraní pracovníci (např. školení řidičů apod.)

záznam o výcviku a ostatní záznamy pracovníků: u společných či skupinových školení je záznamem o školení osnova školení spolu s prezenční listinou ze školení; u individuálních školení se osvědčení o absolvování školení (či jejich kopie) ukládají do osobních složek jednotlivých pracovníků, kam se ukládají i ostatní záznamy a dokumenty o pracovnících

7.3. Povědomí

Jednatel v součinnosti s PIS a PEMS poučí osoby, které pracují pro společnost nebo s jejího pověření o:

- důležitosti shody s politikou kvality a politikou environmentu a BOZP, s postupy a požadavky IS;
- relevantních cílech kvality, environmentu a BOZP;
- významných environmentálních aspektech a s tím souvisejících skutečných nebo potencionálních dopadech spojených s jejich prací, a o environmentálních přínosech zlepšené osobní výkonnosti,
- jejich úlohách a odpovědnosti za dosažení shody s požadavky IS;
- potencionálních následcích nedodržení stanovených provozních postupů a dodržování BOZP
- přínosu pracovníka k efektivnosti systému řízení BOZP (včetně přínosu zlepšeného výkonu BOZP),
- důsledcích nesplnění požadavků systému BOZP,
- incidentech (a výsledcích jejich vyšetřování)
- zjištěných rizicích a určených korekčních opatřeních,
- možnosti pracovníků vyhnout se nebezpečí ohrožení jejich zdraví při výkonu práce.

Požadavky se vztahují i na pracovníky externích organizací působících u organizace (v areálu, v objektech), a to v odpovídajícím rozsahu (dle prováděné činnosti nebo charakteristik pracoviště).

Průkaznost těchto požadavků a jejich naplnění je dána profilem funkce pro jednotlivé pracovní pozice, pracovní smlouvou a platnými osvědčeními o kvalifikaci, dosažené praxi a vzdělání. Dokumentované informace udržuje v osobních složkách pracovník zajišťující personální agendu.

7.4. Komunikace (interní a externí)

7.4.1. Interní komunikace

Základem interní komunikace ve společnosti jsou operativní porady. Jednatel informuje své podřízené se skutečnostmi plynoucími z porady vedení a kolektivně řeší aktuální provozní situaci. Výroční porada se koná jednou ročně, zpravidla v lednu, a je zaměřena na souhrn událostí minulého roku a stanovení cílů na rok následující. Zdrojem projednávaných oblastí je zpráva dle kap. 9.3 Z porady je pořízen zápis viz. Kap 9.3.3.

Dispečeri a řidiči ke vzájemné komunikaci využívají tel. a SMS. Osobní komunikace mezi dispečerem a řidičem probíhá při předávání dokumentace k realizaci přepravy.

7.4.2. Externí komunikace

Externí komunikace týkající se QMS je určena směrnicemi, které vycházejí z nařízení vedení. Ty specifikují obsah, způsob, odpovědnosti (o čem, kdy, s kým, jak se má komunikovat a kdo má komunikovat).

Samostatnou součástí externí komunikace moderní doby je komunikace na internetu a sociálních sítích, kde firma AG TRANSPORT komunikuje prostřednictvím svých webových stránek a Facebookového účtu. Tato forma se týká komunikace s širokou veřejností na bázi emailů, krátkých zpráv, fotografií, videí. Za komunikaci s veřejností je zodpovědná osoba pověřená vedením firmy. Obsah i frekvence komunikace závisí na aktuální situaci, tzn. témata ke komunikaci veřejnosti a dotazy od veřejnosti na firmu.

V rámci společnosti je provozována počítačová síť, která se stává významným interním i externím komunikačním kanálem, a to prostřednictvím elektronické pošty.

Vedení společnosti rozhodlo, že nebude externě komunikovat o významných environmentálních aspektech.

7.5. Dokumentované informace

7.5.1. Obecně

Dokumentované informace jsou řízeny a způsob řízení je opsán touto kapitolou

Činnost, která má vliv na kvalitu, je zdokumentována touto PISM a navazujícími dokumenty. Pracovníci jsou průkazným způsobem školeni k dodržování stanovených postupů dle kap. 7.2.

Interní dokumentace je tvořena:

- **Příručka integrovaného managementu (PISM)** – představuje systém jako celek, popisuje jej a jeho strukturu nebo odkazuje na jiné dokumenty společnosti. Dokumentuje vedení shodu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 14001, ČSN EN ISO 45001 a normy GMP+ B4.
- **Politika a cíle společnosti** – dokumentuje dlouhodobou strategii a záměry vedení firmy
- **Vnitřní předpis (směrnice)** – dokumentuje pravidla k fungování určité činnosti či oblasti, dokumentují rovněž požadavky normy ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 14001, ČSN EN ISO 45001 a normy GMP+ B4.
- **Jednorázový řídicí akt (JŘA)** - Sdělení jednatele
- **Formuláře**

7.5.2. Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

7.5.2.1. Příručka integrovaného systému managementu

Tato PISM je zpracována v souladu s požadavkem normy ČSN EN ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001 a zaměřuje se na:

- Popis procesů integrovaného systému managementu a jejich vazby
- Postupy integrovaného systému nebo odkazy na postupy aplikované v rámci systému
- Aplikaci požadavků normy GMP + B4 a HACCP

PISM podléhá režimu řízení dokumentace a je trvale udržována v aktuálním stavu.

Správcem PISM je PIS, který provádí kontrolu její aktuálnosti a správnosti, sám navrhuje a zpracovává všechny změny ISM.

Případné personální změny ve společnosti nejsou důvodem k neprodlenému zpracování a vydání nové verze.

PISM je určena pouze pro vnitřní potřebu. Třetí osoba proto nemůže odvozovat v souvislosti s PISM žádné nároky ani záruky. Ty jsou předmětem smluvních vztahů. Obchodní partner smí obdržet PISM jen se souhlasem jednatele. Takové exempláře nepodléhají změnovému řízení.

7.5.3. Řízení dokumentovaných informací

Dokumentace ISM je podporou pro efektivní fungování společnosti. Je základem pro systematičnost. Dokumentace ISM popisuje povinné postupy standardů zahrnutých do ISM (viz. Úvod) a případně rozpracovává další nutné oblasti. Žádné systémové dokumenty nesmějí být uživatelem kopírovány, rozdělovány ani svévolně rozšiřovány, protože popisují know-how společnosti.

Dokumentace je kategoricky rozdělena na interní, externí a záznamy. Interní dokument je dokument, který vznikne z potřeb společnosti.

7.5.3.1. Interní dokumentace

1. **Příručka integrovaného systému managementu (PISM)** – účel je popsán v Úvodu tohoto dokumentu. PISM zpracovává PIS ve spolupráci s PEMS a schvaluje jednatel
2. **Politika a cíle společnosti** – dokumentují strategii a záměry vrcholového vedení společnosti. Zpracovává PIS a schvaluje jednatel. Dokumenty jsou označeny datem vyhlášení. U cílů je uvedeno i období, pro které jsou vyhlášeny.
3. **Vnitřní předpisy (směrnice)** – podrobněji rozpracovávají v příručce neuvedené, ale odkazované požadavky systémových norem a předpisů. Iniciovat potřebu nového dokumentu může kdokoli prostřednictvím interní komunikace firmy. Vytvořený a zpracovatelem podepsaný dokument na titulní stránce přezkoumá jednatel. Pokud jednatel dokument přezkoumá bez výhrad, uvolní jej k seznámení a k vydání. V opačném případě jej vrátí k dopracování zpracovateli. Po přezkoumání jednatel dokument podepíše na titulní stranu, označí jej výtisk č. 1. Jednatel tímto aktem vyjadřuje konečné rozhodnutí pro použití dokumentu. Poté PIS dokument zaeviduje v Seznamu interních a externích dokumentů a záznamů. Majitel výtisku je ten kdo jej převzal a toto zaznamenal na 2. stranu dokumentu.
4. **Jednorázový řídicí akt (JŘA)**, resp. sdělení jednatele – je jednoúčelový dokument, který vydává jednatel. Slouží k přenosu informací na ostatní pracovníky. Jedná se zejména o rozhodnutí, nařízení atd. Tyto dokumenty jsou označeny – Názvem např. „Nařízení jednatele“, číslo x/20xx (např. 01/2008), datum schválení a autorizaci schvalujícího, datum od kdy nabývá účinnosti, omezení platnosti např. „do odvolání“ a rozdělovník.
Jednorázový řídicí akt může být zrušen jen dalším jednorázovým řídicím aktem nebo omezením platnosti. Jednorázový řídicí akt je umisťován vydavatelem na přístupná místa (nástěnka atd.). Předání dle rozdělovníku je zaznamenáno ve výtisku vydavatele.
5. **Formuláře** – schválené jednotné dokumenty (předtisky) pro vyplňování údajů. Formulář může být vytvořen kterýmkoli pracovníkem firmy a to buď z vlastní iniciativy nebo úkolem nadřízeného. Schválení, řízení a stanovení podmínek používání je v pravomoci jednatele. Formulář je schválen tím, že je umístěn na síť PC do zabezpečené složky. Ve složce PC jsou umístěny jen platné formuláře – odpovědnost je na PIS který složku spravuje.
Formuláře pokud možno musí být označeny celou cestou umístění v síti, stránkami a názvem. Do záhlaví je možno umístit logo.

Seznámení:

Seznámení provádí nejčastěji zpracovatel, může i jednatel. Cílem seznámení je vysvětlit účel a dopady dokumentem stanovených pravidel dotčeným funkcím. Záznamem o seznámení je podpis na „Prezenční listině ze školení ...“. Je nutno uvést přesný odkaz na seznamovaný dokument, datum a podpisy seznámivších se, a lektora.

Dostupnost dokumentu:

Dokument musí být dostupný všem, kterých se týká. Všechny dokumenty jsou dostupné u jednatele, potřebné dokumenty jsou v tištěné podobě rozdělovány. Výtisk vytvoří PIS a zajistí podpis zpracovatele. Výtisky jsou značeny pořadově. Seznam předaných výtisků vede PIS v seznamu interní dokumentace. Nositel dokumentu do svého výtisku stvrdí svým podpisem příjem.

Změny dokumentu:

Pro změnu dokumentu je možno využít metodu nového vydání.

Postup pro nové vydání je shodný s tvorbou nového dokumentu, je ale zapotřebí dodržet časovou návaznost účinnosti nového a starého vydání. Vydání jsou označována pořadově.

Rušení:

Zrušení dokumentu provádí jednatel stažením a skartováním všech výtisků krom výtisku č.1. Výtisk č.1. označí svým podpisem, textem „zrušeno“ a datem“. Zrušení dá na vědomí všem dotčeným pomocí metod interní komunikace. Zrušený dokument s označením výtisk č.1. podléhá uchování.

7.5.3.2. Externí dokumentace

Mezi externí dokumentaci společnost řadí dokumenty vydané a schválené jiným subjektem. Mezi takové dokumenty patří legislativa (EU, ČR), normy a dokumenty správné praxe (např. GMP+ B4, bezpečnostní listy ...), řídicí dokumenty zákazníka uvedené v objednávce (např. podmínky nakládky/vykládky) a ostatní externí dokumenty (např. dokumentace k vozidlům). Seznam všech těchto dokumentů je uveden v souboru „**Seznam interní a externí dokumentace**“

7.5.3.3. Řízení záznamů

Záznamy jsou dokumenty poskytující informaci o dosahovaných výsledcích nebo poskytující důkaz o provedených činnostech v rámci fungování ISM

Pořizované záznamy jsou definovány touto PISM a návaznými dokumenty, na něž se PISM odkazuje, popř. právními a jinými požadavky. Výčet záznamů je uveden v „**Seznam interní a externí dokumentace**“ včetně symbolu archivu a lhůt skartace.

Všichni pracovníci jsou povinni stanovené záznamy řádně a čitelně vyplňovat a uchovávat tak, aby nedošlo k jejich poškození. Záznamy vznikající při jednotlivých činnostech jsou shromažďovány a ukládány odpovědnými pracovníky v písemné nebo elektronické podobě v příručních registraturách (na pracovištích) po dobu uvedenou v Seznam interní a externí dokumentace a záznamů a poté jsou uloženy k archivaci. Za ukládání písemností do archivu odpovídá jednatel, který vede přehled archivu formou knihy.

Po uplynutí skartační lhůty jsou uložené dokumenty a záznamy po předchozím schválení vedením skartovány.

7.5.3.4. Řízení informací v elektronické podobě

Firma AG TRANSPORT s.r.o vlastní a využívá pro každodenní provoz dva fyzické servery, které jsou umístěny v sídle společnosti. Jeden z těchto serverů slouží jako „produkční“ a druhý jako „záložní“. Tyto fyzické servery jsou rozčleněny na několik virtuálních serverů, které jsou zálohovány pomocí SW VEEAM BACKUP. Záložní server zálohuje celý produkční server na denní bázi a to vždy v 23:00. Zálohy jsou uloženy na datovém uložišti (NAS) mimo serverovnu.

7.5.3.5. Archivace, skartace

Archivace a skartace se řídí Spisovým, skartačním a archivačním řádem.

Skartace písemností se provádí komplexně (tj. najednou za celou organizaci včetně podřízených jednotek) v pravidelných časových intervalech, přičemž předmětem skartace se stávají všechny písemnosti s uplynulou skartační lhůtou. S ohledem na množství za rok vyprodukovaných písemností je možno skartaci provádět v ročních nebo dvouletých intervalech, v odůvodněných případech i v intervalech delších.

8. PROVOZ a REALIZACE SLUŽEB

8.1. Plánování a řízení provozu - realizace produktu

Produktem se rozumí přeprava nákladu z místa A do místa B v oblasti dopravy, a zdvih břemene v oblasti práce jeřábem při splnění všech požadavků zákazníka a předpisů.

Ve společnosti jsou uplatněny tyto hlavní procesy viz. **MAPA PROCESŮ** (příloha č. 2).

Těmto procesům je podřízena i organizační struktura. Průběh procesů a jejich výstupů je sledován a vyhodnocován jednatelem (1 x ročně viz. Výroční zpráva kap. 9.3). Jejich efektivnost a plánované výsledky sleduje jednatel.

Zásadní odpovědnost za optimální průběh procesů má jednatel. Přímá odpovědnost za dílčí procesy je stanovena a popsána v této PISM a ve směrnici **Q02 Dispečink, Q03 Údržba vozidel a zařízení a Q04 Pracovní instrukce řidiče**.

Vstupním procesem (činností), která zásadně ovlivňuje ostatní následné procesy je obchod. Zde dochází k vstupu požadavků zákazníků. Zákazníky lze rozdělit na dlouhodobé (smluvní) a jednorázové. Jednorázové zakázky jsou převážně v kompetenci dispečera, kdy při vzniku požadavku zákazníků plánuje způsob realizace produktu. Výstupem jsou konkrétní pokyny dispečera k přepravě. Dlouhodobé zakázky „obhospodařuje“ jednatel.

V souladu s hledisky životního cyklu musí organizace:

- stanovit kontroly v souladu s přezkoumáním vlivu činností na ŽP, toto přezkoumání probíhá v procesu každé etapy životního cyklu poskytované služby
- v případě zajištění činností externí firmou, musí být tento požadavek přenesen
- sdělovat dodavatelům včetně smluvních partnerů – relevantní environmentální požadavky
- zvážit potřebu informovat o možných významných environmentálních dopadech souvisejících s činností organizace

Management změny

V organizaci jsou vytvořena pravidla pro zavádění a řízení plánovaných dočasných a trvalých změn v oblasti BOZP. Změny jsou zvažovány z různých hledisek. Změny mohou vést k rizikům a příležitostem. Takže mohou mít dopad do analýz rizik a příležitostí.

Zprostředkování a nákup

V organizaci jsou nastavena pravidla pro řízení a koordinaci se svými smluvními dodavateli s cílem identifikovat nebezpečí a posuzovat a řídit rizika v oblasti BOZP vyplývající z činností smluvních dodavatelů.

8.2. Požadavky na produkty a služby (procesy vztahující se k zákazníkovi)

8.2.1. Komunikace se zákazníky

Společnost poskytuje zákazníkům služby na základě uzavřené smlouvy nebo objednávky.

8.2.2. Určování požadavků na produkty a služby

Identifikace potřeb zákazníka je zabezpečena definovaným postupem pro přijetí a posouzení poptávky nebo objednávky podle směrnice **Q02 Dispečink**. Přitom se berou v úvahu:

- úplnost požadavků zákazníka na zajištění přepravy zboží;
- požadavky, které zákazník nespecifikoval, ale jsou potřebné z hlediska vhodnosti k danému účelu. Je nutné znát druh nákladu (kategorie GMP), množství, termíny a místa vykládky, ekonomické a účetní údaje pro zaplacení (IČO, adresa, cena ...)
- závazky spojené s dodávkou včetně zákonných a jiných požadavků;

d) požadavky zákazníka, které jsou nutné pro realizaci přepravy.

8.2.3. Přezkoumání požadavků na produkty a služby

K přezkoumání schopnosti dostát podmínkám smlouvy byl vytvořen standardní postup, popsáný ve směrnici **Q02 Dispečink**.

Každý návrh smlouvy/objednávky se zákazníkem (ať se jedná o smlouvu dlouhodobou či jednorázovou) je interně posouzen z hledisek:

- jsou-li požadavky vhodně stanoveny
- je-li společnost schopna smluvně stanovené požadavky splnit
- jsou-li vyřešeny odlišnosti smlouvy/objednávky zákazníka a nabídky společnosti

Garantem (odpovědný za vznik a podpis) přezkoumání dlouhodobé smlouvy je jednatel. Garantem (odpovědný za vznik a podpis) přezkoumání jednorázové smlouvy (objednávky) je dispečer.

Záznamem o přezkoumání požadavku zákazníka je datum a podpis pracovníka na písemném požadavku. V případě ústního požadavku je požadována objednávka písemná.

8.2.3.1. Řízení provozu z hlediska EMS a BOZP

Již při uzavírání smluv se zákazníky odpovědný pracovník přezkoumá, zda požadavek zákazníka je splnitelný z hlediska environmentu, zda nepřinese společnosti problémy s plněním právních a jiných požadavků v oblasti ochrany ŽP.

Společnost identifikovala procesy a činnosti, která představují významná bezpečnostní rizika a řídí je v souladu se svojí politikou BOZP. Na základě podkladů PIS (externista OZO,) a po místním šetření (v rámci interního auditu) na jednotlivých pracovištích byl zpracován registr rizik, který je podkladem pro řízení poskytované služby takovým způsobem, aby tato rizika byla minimalizována. Řízení poskytované služby, uvedených procesů a činností s významnými bezpečnostními riziky je dokumentováno v dokumentaci BOZP a Analýze rizik.

Vedení společnosti dále ustanovilo tým BOZP, jejímiž členy jsou:

- PIS a PEMS
- externí spolupracovník BOZP
- zástupce zaměstnanců (pro identifikaci, přezkoumání a eliminaci rizik)
- interní auditor BOZP

8.2.3.2. Havarijní připravenost a reakce

Havarijní připravenost a reakce na havárie a mimořádné události zabezpečuje zmírnění nechtěných environmentálních dopadů a dopadů na zdraví zaměstnanců.

V organizaci mohou vznikat následující situace havarijního ohrožení:

- havárie při nakládání nebezpečnými chemickými látkami a přípravky,
- havárie při nakládání s ropnými látkami
- havárie při nakládání s odpady (shromažďování nebezpečných odpadů),
- havárie do ovzduší (při požáru),
- havárie při úniku vody,
- havárie rozvodů elektro,
- požár, výbuch tlakových nádob, zemního plynu

Možné havárie související s činnostmi může způsobit:

- únik hydraulických olejů při provozu nebo při údržbě strojních zařízení,
- únik chemických látek a přípravků,
- únik PHM z dopravních prostředků,
- únik PHM při čerpání a přečerpávání (zpracován havarijní plán)
- nesprávné uskladnění odpadových materiálů (znečištěné obaly, ap
- požár, výbuch.

Havarijní připravenost a reakce v oblasti je popsána ve směrnici Ochrana ŽP, v Traumatologickém plánu a Požárních poplachových směrnících.

Havarijní plán zpracovává PEMS ve spolupráci s externím specialistou. Při zpracování havarijního plánu se mimo jiné také vychází z bezpečnostní listy NCHLS, H a P věty a dále pokyny v identifikačních listech nebezpečného odpadu.

Havarijní připravenost z hlediska BOZP je v popsána v samostatném dokumentu.

Pracovní úraz:

Zaměstnanci jsou povinni:

- poskytnout první pomoc osobám, které utrpěly úraz nebo poranění
- zavolat lékařskou službu (tel. 155), pokud je to nutné,
- zajistit, aby v případě závažného, hromadného či smrtelného úrazu zůstalo místo úrazu v původním stavu až do příchodu vedoucího zaměstnance, příp. šetřící komise,
- bezodkladně oznamovat nadřízenému zaměstnanci svůj pracovní úraz, pokud mu to jeho zdravotní stav dovolí, pracovní úraz

8.2.4. Změny požadavků na produkty a služby (změna smlouvy/objednávky)

Požadavek na změnu smlouvy/objednávky, která již byla uzavřena, uplatňovaná zákazníkem, se řeší stejným postupem jako při přezkoumání smlouvy/objednávky nové. Příslušná změna je provedena buď formou nové objednávky, nebo je změna zaznamenána do původní objednávky s autorizací (datum a podpis), kdo změnu přezkoumal. Následně na provedenou změnu zajišťuje příslušný pracovník přenos informací na zainteresované pracovníky.

8.2.4.1. Záznamy

Každá smlouva i její případné dodatky a změny jsou vypracovány v písemné podobě. Tyto smlouvy včetně záznamů o jejich přezkoumání jsou uchovávány podle zásad popsaných v kapitole 4.2.4..

8.2.4.2. Komunikace se zákazníkem

Jednatel, pracovníci dispečinku, stejně jako ostatní pracovníci společnosti jsou odpovědní za procesy, které mají vztah k zákazníkovi a jeho požadavkům v rámci sjednání podmínek služeb, naplánování a zajištění přepravy. Za vlastní provedení dopravy a dodání zboží je odpovědný řidič.

Způsob komunikace se zákazníkem je stanoven ve směrnících **Q02 Dispečink** a **Q04 Pracovní instrukce řidiče**.

8.2.4.3. Záznamy o kvalitě

Objednávka, smlouva, plán přeprav, zdvihací plán, ...

8.3. Návrh a vývoj produktů a služeb

Tento prvek není v ISM aplikován, protože společnost se návrhem ani vývojem nezabývá (viz. Kap. 2.1.)

8.4. Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb (nakupování)

8.4.1. Obecně

Účelem této kapitoly příručky je dokumentovat postupy v oblasti nákupu dopravních služeb, dále pak opravárenských/servisních služeb, týkajících se vlastní dopravní techniky, případně jiných služeb a materiálů.

Náкуп je organizován tak, aby bylo zajištěno, že nakupovaný materiál či služba vyhovuje stanoveným požadavkům.

8.4.2. Proces nakupování

Nákupem a ověřením shody nakupovaných služeb (výrobků) se stanovenými požadavky jsou pověřeni dispečeri a odpovědné osoby pověřené jednatelem.

Oblastí nákupu jsou :

- dopravní služby poskytované třetími subjekty – přímo dopravci
- dopravní služby poskytované třetími subjekty - zprostředkovatelskými společnostmi (spedicemi)
- mycí, opravárenské/servisní služby
- pohonné hmoty
- ostatní služby

8.4.2.1. Náкуп dopravních služeb – spediční činnost

Zajišťuje dispečink dle směrnice **Q02 Dispečink**

8.4.2.2. Náкуп opravárenských, mycích, servisních služeb

Náкуп a ověřením shody nakupovaných služeb se stanovenými požadavky v oblasti dopravní techniky řídí jednatel. Servisní a opravárenské práce na vozovém parku zajišťované externími autorizovanými servisy nakupuje vedoucí dílny, resp. technik jím pověřený nebo jednatel dle směrnice **Q03 Údržba vozidel a zařízení**.

V případě poruchy na cestě provádí náкуп řidič dle směrnice **Q04 Pracovní instrukce řidiče**, popř. dle pokynů vedoucího dílny, technika nebo jednatele.

8.4.2.3. Náкуп pohonných hmot

Společnost nakupuje pohonné hmoty od externích dodavatelů u sítě značkových čerpacích stanic.

8.4.2.4. Náкуп ostatních služeb

Společnost dále nakupuje následující služby – výcvik, poradenství, HW, SW a další služby nutné k zajištění chodu firmy. Za náкуп a ověřením shody nakupovaných služeb se stanovenými požadavky je odpovědný jednatel, popř. pověřená osoba.

8.4.2.5. Hodnocení a volba dodavatelů

Probíhá 1 x ročně. Jeho výsledkem je zařazení konkrétního dodavatele do jedné ze tří kategorií – A,B,C. Podkladem pro opakované hodnocení dodavatele je kniha neshod, zkušenosti s dodavatelem atd. Kriteria hodnocení jsou:

- plnění zákonných předpisů
- systém řízení **úroveň zavedení , zohlednění i ŽP**
- cena
- dostupnost
- řešení problémů
- solventnost

Plnění:

Výsledky hodnocení jsou uvedeny v **Seznamu schválených dodavatelů**. Seznam je aktualizován průběžně, a to připisováním nových dodavatelů. Seznam s výsledky hodnocení je veden v SW Helios.

Výsledkem hodnocení je zařazení dodavatele do jedné z kategorií:

Kategorie A – výborný (v SW Helios odpovídá hodnocení „Creditcheck OK“)

Dodavatel prokázal schopnost dodržení všech požadavků a záruku stability dodávek

Kategorie B – dobrý (v SW Helios odpovídá hodnocení „Upozornění“, [poz])

Dodavatel prokázal schopnost dodržení všech požadavků a záruku stability dodávek. Ve většině případů je schopen plnit požadavky na systém kvality a vzniklé nedostatky v dodávkách je schopen řešit.

Kategorie C – nevyhovující (v SW Helios odpovídá hodnocení „Riziko“, [vp = vymáhání pohledávek; ins = insolvence; sto = stop])

Dodavatel neprokázal svou schopnost plnit požadavky nebo se v jeho dodávkách vyskytly nevyřešené nedostatky, které brání zařazení resp. setrvání v kategoriích A nebo B.

Dodavatel neplní kriteria - hodnocení některého kriteria je jako nevyhovující.

Odpovědný pracovník musí iniciovat nápravu nebo začít vyhledávat nového dodavatele pro uvedené dodávky.

Nový dodavatel - dodavatel, u něhož nejsou žádné předchozí zkušenosti plynoucí ze vzájemné spolupráce. U takových dodavatelů je třeba postupovat v počátcích spolupráce obzvlášť opatrně a důsledně provádět ověření nakupovaného produktu z hlediska kvality a z hlediska dodržení objednávky.

- dodavatelé, kteří nejsou v kategorii **B** nebo **C** považujeme za dodavatele kategorie **A**

8.4.2.6. Výběr dodavatelů

Dodavatelé jsou vybíráni dle Seznamu schválených dodavatelů, který byl zpracován na základě jejich vyhodnocení plnit dodávky. Odpovědný pracovník vybírá dodavatele v následujícím pořadí:

1. poptávka u dodavatelů kategorie „A“
 2. poptávka u dodavatelů kategorie „B“
 3. poptávka u nových dodavatelů
- Poptávka u dodavatelů kategorie „C“ není možná.

8.4.3. Informace pro nakupování

Požadavek na nákup musí jednoznačně určit objednávaný produkt. Kvalitativní specifikace mohou být dány dohodou s dodavatelem nebo technickými normami. V případě nákupu chemických látek a směsí a nebo látek s nepříznivým vlivem na ŽP musí být před objednáním nově používané látky v organizaci projednáno s pracovníkem odpovědným za EMS A BOZP

8.4.3.1. Specifikace pro nákup

Specifikace je řešena vždy objednávkou kde odpovědný pracovník jasně definuje předmět nákup. Je zásadou, že v objednávce musí být přesně definováno nebo kódem odkazováno na přesnou specifikaci předmětu nákupu.

8.4.4. Ověřování nakupovaného produktu

8.4.4.1. Ověřování nákupu materiálu, dopravy, mycích a opravárenských služeb

Řidič nebo jiný pověřený pracovník provádí kontrolu:

- a) průběhu poskytování služby, je-li to možné
- b) při přebírání vozidla po provedeném servisním úkonu vizuálně zkontroluje technický stav vozidla a úplnost technického vybavení
- c) ověří funkčnost zařízení po provedené opravě nebo servisním zásahu podle pokynů, které vyplynuly z hodnocení dodavatele.
- d) vyžádá si doklad o provedených servisních úkonech, mytí a výsledku případných kontrolních měření. Obdržené dokumenty odevzdá vedoucímu dílny, technikovi nebo přímo na účtárnu
- e) identity, úplnosti a neporušenosti nakupovaného materiálu

8.4.4.2. Záznamy z ověřování

Záznamem o ověření a převzetí dodávky dle specifikací a stanoveného rozsahu přejímky je autorizace příjmového dokladu (odškrtnutí položek, pokud je více položek, datum a podpis přejímajícího).

8.4.4.3. Řešení sporů v oblasti nákupu

Veškeré neshody nebo spory v oblasti nákupu jsou řešeny jednatelem nebo odpovědným pracovníky dle nakupovaného produktu a jsou zaznamenávány do **Knihy neshod** dle kapitoly 8.7. této PISM.

8.4.5. Záznamy o kvalitě

Záznamy o jakosti v oblasti nákupu jsou součástí účetních dokladů a jsou společně s nimi uloženy (objednávky, záznamy o provedených úkonech či zkouškách – opravy, evidence nákupu ND, dodací list, faktura, daňový doklad, doklady k dodávce (atesty, apod.), seznam dodavatelů

8.4.6. Evidence PHM

Záznamy z oblasti nákupu a prodeje PHM jsou součástí účetních dokladů. Pověřená osoba zpracovává povinnou evidenci dle požadavků celní správy neprodleně po dovoze PHM. Pověřená osoba kontroluje dodání certifikátů od dodavatele PHM.

8.5. Poskytování služeb

8.5.1. Řízení poskytování služeb

Společnost zajišťuje poskytování přepravních služeb v oblasti silniční nákladní dopravy za řízených podmínek, které zajišťují spokojenost zákazníků. Tyto podmínky jsou stanoveny touto PIM, ve směrnici **Q02 Dispečink, Q3 Údržba vozidel a zařízení a Q04 Pracovní instrukce řidiče**.

8.5.1.1. Validace procesů přepravních služeb

Společnost provádí validaci v oblasti přeprav krmiv a surovin potravinářského zboží v souladu s požadavky „dobré výrobní praxe“ GMP a to při praktickém ověřování technologických postupů čištění nákladového prostoru. Technologické postupy jsou dokumentovány v dokumentu **Q04 Pracovní instrukce řidiče**. Jejich správné nastavení je předmětem ověření a to při zásadních úpravách těchto postupů (koncentrace přípravků, tlaky, teploty, způsoby mytí...). Záznamy z validace jsou kontrolní stěry zpracované akreditovanou laboratoří. Stěry jsou prováděny při změně technologie mytí, při změně přepravovaných kategorií komodit.

8.5.2. Identifikace a sledovanost

Pro identifikaci přepravních služeb přiděluje dispečer po přezkoumání a uzavření objednávce/smlouvě identifikační číslo. Jednoznačnost číselných řad je automaticky programově zabezpečena – elektronická kniha objednávek (SW AG DOPRAVA, Helios)

Požadavkem správné výrobní praxe GMP+ B4 je vést záznamy o přepravovaném zboží a o způsobu čištění nákladového prostoru alespoň v třech předchozích přepravách. Tuto sledovatelnost zajišťuje **Nakládkový list**. Kategorie přepravovaného nákladu je zajištěna dispečerem, je uvedena v plánu přeprav a v nakládkovém listě.

8.5.3. Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů

V procesu dopravy/přepravy nákladu je nakládka a vykládka zboží zajišťována zákazníkem či třetí osobou (Úmluva CMR).

Řidič před nakládkou zboží připraví a zkontroluje nákladový prostor vozidla podle **Q04 Pracovní instrukce řidiče** a v průběhu procesu nakládky kontroluje, zda je zboží odesílatelem na ložnou plochu řádně ukládáno, zda není poškozené a zda odpovídá specifikovaným charakteristikám.

Při vykládce zboží řidič kontroluje proces vykládky, zda nedošlo k poškození zboží.

Výhrady dopravce při nakládce a vykládce zaznamenává řidič do listu CMR (kolonka 18).

Pokud v průběhu realizace dopravy/přepravy dojde činností společnosti k poškození zboží (jeho části), je zákazník dispečerem neprodleně o této skutečnosti informován. Jakékoliv poškození je dispečerem neprodleně zaznamenáno do „Protokolu o neshodě“. Všechny výrobky nebo všechny majetek zákazníka, který byl ztracen, poškozen nebo jinak shledán nepoužitelným pro daný účel je zaznamenán a zpráva o vzniklé situaci je předána prostřednictvím jednatele/dispečera zákazníkovi, se kterým dohodne způsob řešení vzniklé situace.

Poskytne-li zákazník důvěrné informace nebo podklady pro realizaci dopravy/přepravy, které jsou jeho duševním vlastnictvím, jsou využívány odpovědným pracovníkem pouze k tomu účelu, pro který jsou určeny v souladu s uzavřenými smlouvami.

8.5.4. Ochrana produktu

Náplní činnosti společnosti je rychlá, operativní a kvalitní přeprava zboží od odesílatele k příjemci. Požadavky jsou tedy realizovány následovně:

- Ochrana zboží zákazníka je zabezpečena vhodným typem vozidla podle druhu přepravovaného zboží. Společnost má dále uzavřené pojištění na přepravované zboží v případě jeho poškození nebo ztráty během přepravy.

- Pracovníci společnosti nemanipulují se zbožím zákazníků, veškeré činnosti, nakládky a vykládky provádí odesílatel resp. příjemce nákladu (Úmluva CMR)
- Společnost neskladuje žádné zboží.
- Ochrana kvality přepravovaného zboží od jeho převzetí od odesílatele do okamžiku jeho odevzdání příjemci je součástí politiky.

8.6. Uvolňování produktů a služeb

Kontrola a zkoušení vycházejí z postupů specifikovaných směrnicí **Q02 Dispečink**, **Q04 Pracovní instrukce řidiče**

8.7. Řízení neshodného produktu

Za neshodu je považováno **každé nesplnění požadavku**.

Vzhledem k charakteru poskytované služby je přeprava zboží vždy dokončena a případná neshoda s uzavřenou smlouvou je řešena formou převzetí na základě výjimky, kterou se zákazníkem sjednává dispečer.

Skutečný stav poskytnuté služby přepravy je zaznamenáván řidičem do provozní dokumentace **podle Q04 Pracovní instrukce řidiče**.

Neshody jsou zaznamenány v knize neshod, případně i vystavením **Protokolu o nápravném/ preventivním opatření** a řešena níže uvedeným postupem. Účelem tohoto postupu je popsat zásady při řešení neshod, vypořádání reklamací, přijímání nápravných a preventivních opatření.

Výsledky činností jsou porovnávány s předem stanovenými požadavky na kvalitu. Pokud výsledek jakékoliv činnosti těmto požadavkům neodpovídá, je tato neshoda zvlášť zaznamenána a vyhodnocena z důvodů aby:

- se zabránilo pokračování neshody
- se zabránilo opakování neshody
- se zjistily příčiny neshody
- byla přijata nápravná a preventivní opatření
- se zákazníkem procesu / činnosti (externím i interním) byly projednány dopady neshody a eliminovány následky

Zvláštním případem neshody jsou reklamace a stížnosti zákazníka.

Za reklamaci je považován každý podnět zákazníka (písemný, telefonický...), který negativním způsobem hodnotí službu provedenou společností požadující finanční kompenzaci.

Stížnost je definována jako negativní hodnocení firmy bez požadavku finanční kompenzace.

8.7.1. Zjištění neshody

Zjistí-li kterýkoliv pracovník, že výsledek kterékoliv činnosti neodpovídá požadavku, je povinen neshodu prozkoumat, zajistit vypořádání neshody - nápravu a provést záznam do **Knihy neshod** pro pozdější analýzu.

8.7.2. Vypořádání neshody

Stejným způsobem jsou ošetřovány neshody, zjištěné jak uvnitř společnosti vlastní kontrolní činností, tak i neshody zjištěné externě. Stejná důležitost je přikládána, jak neshodám, které měly za následek konkrétní škodu a reklamaci či stížnost zákazníka, tak i těm neshodám, které byly zaznamenány v průběhu procesu dopravy / přepravy a nepromítly se do kvality služby přepravy zboží.

Ten pracovník, který neshodu zjistí, ihned ji řeší v rámci svých možností a pravomocí. Není-li schopen nápravu zajistit vlastními silami, ihned to ohlásí svému nadřízenému nebo jednateli, který zajistí nápravu. V případě, že vzniklá neshoda

může ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb (vzhledem k uzavřené smlouvě/objednávce o přepravě) požádá dispečer zákazníka o udělení výjimky.

Pracovník, který přijal opatření k nápravě, provede neprodleně kontrolu realizace nápravného opatření a následně kontrolu účinnosti realizovaného nápravného opatření.

8.7.3. Zaznamenání neshody

Neshody jsou zaznamenány především dispečery do **Knihy neshod**. Řidič rovněž provádí zápis do Záznamu o provozu vozidla nákladní dopravy (ZPV) viz. **Q04 Pracovní instrukce řidiče**.

Kniha neshod je přístupná rovněž ostatním pracovníkům, kteří jsou oprávněni vzniklé neshody zapisovat.

O způsobu řešení všech neshod provede dispečer záznam do **Knihy neshod** tak, aby se ke každé neshodě vyznačila příčina, způsob řešení, přijaté opatření k nápravě a byla posouzena jeho účinnost. Současně je zaznamenán dopad na zákazníka.

Stav řešení neshod je součástí pravidelné operativní porady, kdy příslušné informace předkládá dispečer jednatelem.

Jednatel analyzuje neshody a přijímá opatření dle kap. 10.2 pro případ zamezení opakování neshod.

8.7.4. Reklamační řád (Kniha neshod)

Hlavním účelem řízení ve věcech stížností a reklamací je:

- posoudit nárok zákazníka a zajistit jeho uspokojení
- podnět k realizaci nápravných opatření
- informační zdroj pro přijímání preventivních opatření – zlepšování

8.7.4.1. Přijetí reklamace nebo stížnosti

Stížnosti a reklamace jsou přijímány kýmkoli a předány k vyřízení dispečerovi.

Následně po přijetí reklamace nebo stížnosti dispečer vypíše **Protokol o neshodě** a tento předá odpovědnému vedoucímu. Na základě specifikace neshody a přijatých podkladů informuje tento zákazníka o přijetí reklamace nebo stížnosti a započatém reklamačním řízení.

8.7.4.2. Evidence

Reklamace či stížnost je evidována na formuláři **Protokol o neshodě**.

8.7.4.3. Vyřízení

Stanovisko k řešení reklamace, průkazným způsobem projednané se všemi zainteresovanými stranami (zákazník a firma) musí obsahovat:

- jednoznačné rozhodnutí o uznání či zamítnutí reklamace
- odůvodnění tohoto rozhodnutí, včetně důkazních prostředků
- způsob náhrady při uznání reklamace
- návrh konkrétních opatření, zabráňujících opakování výskytu neshod, termín realizace a odpovědnost

Doba nutná pro řešení reklamace nebo stížnosti je stanovena na 30 dnů. V odůvodněných případech (jednání se zákazníkem, ověřovací testy ap.) může být o dobu nezbytně nutnou prodloužena, ale zákazník musí být o tomto informován.

Stížnosti nebo reklamace, včetně jejich příčin, stanovení nápravných opatření a jejich plnění jsou součástí měsíční porady vedení a půlročních zpráv o systému managementu kvality.

Na závěr šetření vyrozumí PMJ zákazníka o výsledku a jednoznačném stanovisku společnosti k reklamaci.

Dle výsledku šetření vydává jednatel společnosti rozhodnutí o eventuálních kompenzacích a dle potřeby stanovuje nápravná resp. preventivní opatření.

Reklamace je zaznamenávána stejným postupem uvedeným pro stížnost

8.7.4.4. Záznamy o kvalitě

Protokol o neshodě, NO, dokumentace k reklamaci (faktury ...)

8.7.4.5. Environmentální neshody

Environmentální neshody řeší PEMS zápisem do Evidence neshod a po zvážení provedením nápravných opatření.

Mezi environmentální neshody patří:

- neplnění stanovených limitů,
- nedodržení podmínek provozu vyplývajících z rozhodnutí orgánů státní správy,
- nedodržení podmínek provozu vyplývajících z neplnění právních předpisů.

Jestliže se stane, že i přes veškeré úsilí zaměřené na zlepšování environmentálního profilu se objeví neshoda činností, výrobních procesů nebo integrovaného systému, je tato neshoda identifikována, zaznamenána a přijata opatření k řešení neshody stejným způsobem jako v případě neshody v oblasti SMK.

8.7.4.6. Neshody v oblasti BOZP a PO:

Neshody vyplývající z:

- auditů BOZP
- prověrek BOZP
- provozu firmy = incidenty, úrazy, nemoci z povolání a ostatní nežádoucí události vč. skoronehod (skoronehody se zapisují do Evidence skoronehod)

9. HODNOCENÍ VÝKONOSTI

9.1. Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

9.1.1. Obecně

Jednatel neustále monitoruje, a je-li to možné, také měří procesy ISM, které ve společnosti probíhají, a sleduje jejich efektivnost. Kritéria efektivnosti jednotlivých procesů a intervaly analýz měření procesů vybírá podle jejich vlivu na kvalitu realizovaných zakázek a přínosu získaných výsledků pro fungování a zlepšování ISM.

Mimo kontrolní činnost při realizaci našich zakázek je v naší společnosti stanoven následující rozsah monitorování:

- monitorování spokojenosti zákazníka
- monitorování spokojenosti ostatních zainteresovaných stran
- auditování integrovaného systému managementu
- monitorování účelnosti procesů a činností
- hodnocení souladu s požadavky právních předpisů a jiných požadavků

Výsledky monitorování činnosti organizace jsou formou zápisů předávány jednatelem pro vyhodnocení. V případě nutnosti jsou stanovována příslušná nápravná opatření. Která PEMS projedná ve vedení před jeho realizací.

Výsledky monitorování jsou součástí přezkoumání integrovaného systému managementu.

Respektování potřeb zainteresovaných stran

Organizace přezkoumává potřeby zainteresovaných stran ve smyslu politik systémů managementu. Organizace pravidelně monitoruje informace týkající se vnímání významných zainteresovaných stran týkající se plnění potřeb a očekávání. Pravidelně je přehodnocován registr zainteresovaných stran a jsou přijímány opatření k minimalizaci negativních dopadů společnosti.

9.1.2. Spokojenost zákazníka

Spokojenost zákazníka je projednávána na poradách vedení společnosti a základem pro její posuzování je vyhodnocování záznamů o plnění zakázek a řešení případných reklamací. Podkladem pro sledování procesů ve společnosti a jejich shodu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001 a GMP jsou výsledky interních auditů. Zlepšování procesů ve společnosti a jejich obchodních výsledků je zajištěno formou nápravných a preventivních opatření. Výsledky analýz souvisejících se zlepšováním jsou vstupem pro vyhotovení výroční zprávy.

Jednatel monitoruje informace, jak o spokojenosti, tak i nespokojenosti zákazníků ze záznamů v Listu CMR. Další informace získává jednatel osobním kontaktem se zákazníkem. Jednání vycházejí rovněž z výsledků uskutečněných přeprav. Spokojenost je hodnocena v kritériích, jako je termín, kvalita, cena atd.

9.1.3. Analýza a hodnocení údajů

Společnost jednou ročně analyzuje:

- vhodnost, účinnost a přiměřenost systému řízení
- trendy v realizaci zakázek
- spokojenost a nespokojenost zákazníků
- schopnost poskytnout zákazníkovi službu shodnou s jeho požadavky (analýza procesů a neshod)
- schopnost svých dodavatelů

Na základě těchto analýz přijímá jednatel nápravná a preventivní opatření.

9.1.3.1. Záznamy o kvalitě

Kniha neshod, Protokol o neshodě, NO, hodnocení dodavatelů.

9.1.3.2. Monitorování a měření EMS a BOZP:

V organizaci je zavedeno monitorování a měření ochrany ŽP a BOZP. Výsledky monitorování se zapisují a evidují dle tabulky „monitorované ukazatele EMS“ a „monitorované ukazatele BOZP“. Tabulka je zpracována a vyplněna jako samostatný dokument u PEMS a PIS. Výsledky monitorování a měření slouží jako jeden z podkladů pro výroční zprávu.

Jednatel odpovídá za provedení nebo zajištění provedení měření daného ukazatele a za evidenci naměřených (vysledovaných) výsledků odpovídá PEMS a PIS.

PEMS a PIS odpovídá také za prověření shody naměřených (zjištěných) ukazatelů s povolenými hodnotami (limity). V případě zjištění neshodného stavu neprodleně provede záznam o neshodě a upozorní jednatele.

9.1.3.3. Hodnocení souladu s právními předpisy a jinými požadavky:

Organizace zajišťuje vyhodnocování shody s požadavky právních předpisů a jiných požadavků. Za dílčí plnění právních předpisů a jiných požadavků jsou odpovědní jednotliví pracovníci, jejichž činnosti se daný právní předpis týká. Za celkové hodnocení odpovídá PEMS a PIS. Výsledkem vyhodnocení je pořízen záznam, který PEMS a PIS vypracuje min. 1x ročně.

9.2. Interní audit

9.2.1. Obecně

Ve společnosti jsou zavedeny pravidelné interní audity zaměřené na ISM včetně všech jeho navzájem souvisejících procesů. Tyto audity jsou plánované.

Při interních auditech je ověřováno, zda:

- vytvořený ISM odpovídá požadavkům firmy AG TRANSPORT
- vytvořený ISM odpovídá požadavkům standardu
- vytvořený ISM byl efektivně zaveden, uplatňován a je udržován
- dochází k uplatňování zásad GMP

Plán interních auditů ISM zohledňuje význam činností, oblastí či položek, které jsou prověřovány s výsledky předcházejících auditů.

Systém interních auditů zahrnuje:

- plánování a časové rozvržení specifických činností, oblastí nebo položek, které budou prověřovány;
- pověření vyškolených osob nezávislých na osobách, které provádějí prověřovanou práci;
- objektivní postupy pro provádění auditů.

Z provedených auditů jsou zaznamenány výsledky včetně:

- činností, oblastí a procesů, které byly auditovány;
- neshod nebo odchylek, které byly nalezeny;
- stavu závazků, které byly učiněny jako výsledek předcházejících auditů, jakými jsou dříve přijatá nápravná opatření
- doporučení pro zlepšení.

Výsledky interních auditů jsou sděleny prověřené oblasti (útvary) formou **Zpráva z auditu**. Vedoucí pracovník odpovědný za prověřovanou oblast (útvary) musí včas přijmout opatření k nápravě neshod, které byly zaznamenány.

9.2.2. Definice

Audit je přezkoumání, jehož cílem je stanovit, zda činnosti v oblasti ISM a s nimi spojené výsledky jsou v souladu s plánovanými záměry a zda se tyto záměry realizují efektivně a jsou vhodné pro dosažení cílů. Pro přezkoumání systému jsou používány následující kategorie auditů:

1. **Interní audit**, vycházející z potřeb firmy, prováděný v jejím rámci (vlastními či externími auditory). Jeho cílem je zhodnotit stav systému a eventuelně stanovit, realizovat a ověřit účinnost opatření k nápravě.
2. **Audit dodavatele**, vycházející z potřeb firmy, prováděný u dodavatele (vlastními či externími auditory). Jeho cílem je hodnocení způsobilosti dodavatele.
3. **Zákaznický audit**, vycházející z potřeb zákazníků, je zkoumání ISM firmy jejími zákazníky, jehož cílem je ohodnocení způsobilosti firmy pro konkrétního zákazníka.
4. **Certifikační a dohledový audit**, vycházející z potřeb zákazníků, je hodnocení ISM firmy nezávislou akreditovanou organizací, jehož výsledkem je udělení certifikátu shody nebo rozhodnutí o odmítnutí certifikát shody udělit.

Auditor je osoba kvalifikovaná provádět audity

Vedoucí auditor je osoba určená k řízení konkrétního auditu

Neshoda je nesplnění specifikovaných požadavků.

- **systémová** - brání fungování firmy v duchu ISO, není slněn prvek systémové normy (musí být u ní vždy uvedena kapitola vztahující se k systémové normě)
- **nesystémová** - izolovaný případ, nemá zásadní dopady na fungování ISM (musí být u ní vždy uvedena kapitola vztahující se k systémové normě)
- **doporučení** - auditor má jiný názor na formu, nemá dostatek důkazů pro klasifikaci jako neshody (nemusí být u ní vždy uvedena kapitola vztahující se k systémové normě)

Shoda je splnění specifikovaných požadavků.

9.2.3. Postup

K určení vhodnosti a účinnosti vybudovaného ISM, EMS, BOZP a GMP, k jeho neustálému zlepšování a k dosažení vytyčených cílů je stanoven postup provádění interních auditů ISM, EMS, BOZP a GMP, jehož prostřednictvím se zjišťují slabá místa a příležitosti ke zlepšení integrovaného systému, navržení a zavádění nápravných opatření.

9.2.3.1. Plán auditů

Interní audity jsou prováděny na základě **Plánu auditů na rok**, který zpracovává a schvaluje PIS společnosti. Auditů jsou plánovány tak, aby v kalendářním roce byl prověřen celý integrovaný systém.

Mimo pravidelných auditů jsou prováděny i audity mimořádné. Jejich důvodem jsou podstatné změny v řízení a organizaci firmy, případně v metodách, které mohou ovlivnit ISM a GMP nebo změny tohoto systému, případně výsledky předchozích auditů.

Interní audit je možné provádět neintegrovane, tzn. jen třeba podle ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 nebo podle GMP.

Jednotlivé interní audity jsou prováděny interními nebo nakupovanými auditory (outsourcing).

9.2.3.2. Kvalifikace auditora

Auditor pro interní audit musí mít platný **certifikát interního auditora**. Interní auditory pro konkrétní auditů jmenuje PIS.

Pro veškerou auditorskou praxi platí zásada naprosté nezávislosti auditora a všech ověřovacích institucí na činnostech, které kontrolují a na pracovnících přímo provádějících prověřované činnosti. Jednotlivé interní audity mohou být prováděny nakupovanými auditory (outsourcing).

9.2.3.3. Zásady provádění auditů – obecně

Referenčním standardem je ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 14001, ČSN EN ISO 45001 a GMP+B4.

Auditora navrhuje a schvaluje PIS. Auditor musí při provádění auditů zachovávat objektivitu, dodržovat zásadu důvěrnosti a diskretnosti. Pro každý audit je vypracován **Program auditu**, jehož součástí je **Zpráva z auditu** na jeho rubu, který zpracovává auditor a schvaluje PIS.

Před zahájením auditu musí auditor prostudovat předmětnou dokumentaci ISM a GMP a připravit vlastní průběh auditu (např. seznam otázek nebo využít firemní seznam).

Auditor/auditorský tým musí zachovávat objektivitu, dodržovat zásadu důvěrnosti a diskretnosti a vhodně uchovávat dokumentaci k auditu

Náplň auditu (časový harmonogram, seznam dokumentace, rozdělovník závěrečného protokolu) vypracovává auditor ve spolupráci s PIS, který jej i schvaluje.

9.2.3.4. Provádění auditu

Vlastní audit je prováděn formou volné rozpravy s libovolně zvolenými pracovníky na prověřovaném pracovišti, pozorováním činností v praxi a kontrolou příslušných záznamů o kvalitě. Dále může být doplněn jinými podklady dle potřeb auditora.

Auditor/auditorský tým se pohybuje na pracovišti v doprovodu vedoucího pracoviště a PIS, PEMS.

Veškerá zjištění je nutno dokumentovat, vyhledávat objektivní důkazy, přešetřovat a evidovat i náznaky neshod. Rozpory je nutno vyjasňovat přímo na pracovišti. Zjištění je nutno doložit objektivními důkazy, k nim stanovit a správně formulovat neshody. K neshodám je nutno přiřadit konkrétní články referenční normy či stanoveného interního postupu.

Na závěr auditu musí proběhnout závěrečné jednání (před vypracováním závěrečného protokolu), kterého se účastní auditor, PIS, PEMS a vedení prověřovaného pracoviště. Při tomto jednání je auditor povinen předložit zjištění z auditu (prezentace nálezů, zdůvodnění výsledků, přehled neshod) a projednat připomínky prověřovaného.

Na interního auditora, je-li nakoupenou službou (dodavatelsky), jsou kladeny stejné nároky jako na vlastního. Před zahájením auditu musí auditor předložit **Program auditu** s uvedením pracovišť a prověřovaných oblastí systémové normy. Před zahájením schvaluje jeho rozsah jednatel. Po skončení auditu musí **Zpráva z auditu** obsahovat záznam z průběhu auditu, zjištění z prověrky, záznam o dodržení prověřovaného rozsahu a cíle auditu, seznam neshod, který schvaluje a podepisuje jednatel. Neshody vypisuje auditor na firemní formuláře.

9.2.3.5. Ukončení auditu – stanovení a provedení nápravných opatření

Na závěr interního auditu musí proběhnout závěrečné jednání (před vypracováním závěrečného protokolu), kterého se účastní auditor, člen vedení a vedoucí prověřovaného pracoviště. Při tomto jednání je nutno předložit zjištění interního auditu (prezentace nálezů, zdůvodnění výsledků, přehled neshod), projednat připomínky prověřovaného.

Audit je ukončen předáním a projednáním závěrečného **Zpráva z auditu**,

9.2.3.6. Dokumentace interního auditu – závěrečný protokol

Závěrečnou zprávu vypracovává auditor na formuláři **Zpráva z auditu**, který předá vedení společnosti. Závěrečný **Zpráva z auditu**, je vydán v jednom vyhotovení a je podepsán auditorem a ředitelem.

9.2.4. Externí audit

Externí audit (zákaznické, certifikační ap.) organizuje PIS. S jejich výsledky je nakládáno shodně jako s výsledky auditů interních.

9.3. Přezkoumání systému managementu (výroční zpráva)

9.3.1. Obecně

Stav ISM a kvalita poskytovaných služeb je přezkoumávána jednou ročně na základě výroční zprávy.

9.3.2. Vstupy pro přezkoumání systému managementu

Jednatel společnosti pravidelně přezkoumává integrovaný systém managementu včetně potřeb a zlepšování. Přezkoumá vhodnost, přiměřenost a efektivnost ISM, přičemž hodnotí nutnost změn včetně politiky a cílů.

ISM je přezkoumáván v následujících vstupech:

- stav opatření z předchozích přezkoumání
- změny
 - interních a externích aspektů,
 - externích a interních záležitostí, které jsou relevantní pro systém managementu EMS, BOZP
 - rizik a příležitostí
- informace o výkonnosti a efektivnosti systému managementu, včetně:
 - trendů spokojenosti zákazníka
 - zpětné vazby od relevantních zainteresovaných stran (potřeb a očekávání) z hlediska QMS, EMS, BOZP
 - plnění cílů systémů managementu
 - výkonnosti procesů a shody produktů a služeb
 - neshod a nápravných opatření incidentů, neshod, nápravných opatření a neustálého zlepšování (BOZP)
 - výsledků monitorování a měření (QMS, EMS, BOZP)
 - výsledků auditů
 - výkonnosti dodavatelů
 - plnění závazných povinností
 - hodnocení souladu s požadavky právních a jiných požadavků (BOZP, EMS, QMS)
 - projednání s pracovníky a jejich spoluúčasti
 - přiměřenosti zdrojů
 - relevantních sdělení do zainteresovaných stran vč. stížností
 - efektivnosti opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí
 - příležitostí k neustálému zlepšování
 - potřeby a očekávání zainteresovaných stran, včetně závazných povinností
 - významné environmentální aspekty

9.2.1 Výstupy z přezkoumání systému managementu

Jednatel společnosti po projednání předložené zprávy přijme závěry s výstupy k:

- ISM (např. změnu organizační struktury, revizi dokumentace systému);
 - příležitostí ke zlepšování
 - potřebám změn systému managementu (QMS, EMS, BOZP)
 - k potřebám zdrojů

- závěry týkající se neustálé vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti systému managementu (QMS, EMS)
 - důsledky týkající se strategického nasměrování společnosti
 - neustálé vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti systému managementu BOZP při dosahování jeho zamýšlených výstupů
 - opatření, jsou-li zapotřebí (BOZP)
 - příležitosti ke zlepšování integrace systému managementu BOZP s jinými podnikatelskými procesy
- Politice a cílům;
 - Přidělení zdrojů

Výsledky přezkoumání jsou součástí výroční zprávy.

10. ZLEPŠOVÁNÍ

10.1. Obecně, Neustálé zlepšování

Společnost určuje a volí příležitosti ke zlepšování a realizuje veškerá nezbytná opatření pro splnění požadavků zákazníka a zvýšení jeho spokojenosti. Zlepšování ISM je založeno na kontrole stanovených politik kvality, environmentu, BOZP a k nim navazujících cílů a cílových programů, ekonomických ukazatelů společnosti a na využívání výsledků interních auditů, analýz neshod zaznamenaných v knize neshod, reklamací a stížnostech zákazníků.

Zlepšování zahrnuje nápravu, nápravné opatření, neustálé zlepšování, které jsou popsány v této příručce integrovaného systému managementu a souvisejících dokumentech.

10.2. Neshoda a nápravné opatření

Přijímání nápravných opatření (NO) je v pravomoci jednotlivých vedoucích pracovníků v součinnosti s jednatelem. NO je přijímáno jako reakce na vzniklé závažné nebo často se opakující neshody za účelem omezení vzniku dalších neshod.

Zdroje informací pro rozhodování při přijímání NO:

- výsledky interních / externích auditů
- připomínky, stížnosti a reklamace zákazníka
- analýza a sumarizace neshod
- analýza sledovaných ukazatelů v rámci sledování procesů

Možná hlediska posuzování závažnosti neshody:

- riziko výskytu neshody a možnost opakovatelnosti
- vliv na kvalita
- finanční ztráty
- vztah k zákazníkovi
- image společnosti apod.

Nápravné opatření z hlediska životního prostředí či bezpečnosti práce: musí odpovídat závažnosti a rozsahu dopadu na životní prostředí či bezpečnost práce; nápravná opatření se stanovují v případech:

- zjištění neshod v rámci realizace interní a externích auditů EMS nebo BOZP
- zjištění neshodného procesu, při pravidelné nebo namátkové kontrole provozu, pracoviště, případně při měření přímých parametrů (nakládání s odpady, nadměrné množství odpadů, spotřeby energií, úniky závadných látek apod.),
- při проверkách bezpečnosti práce, apod.

10.2.1. Postup přijetí opatření k nápravě

Postupy pro řízení neshod a nápravná opatření obsahují:

- efektivní způsob vyřizování stížností na znečištění složek životního prostředí a případné nedodržování předpisů bezpečnosti práce
- prošetření příčin neshod vztahujících se k poskytované službě, procesu, EMS a BOZP
- specifikace nápravného opatření, které je stanoveno na základě kořenové příčiny neshody
- uplatnění operativního řízení, které zajistí, že nápravné opatření bylo přijato, realizováno a bylo efektivní

Postup pro přijetí až po vypořádání je v souladu s kolonkami na **Protokol o neshodě**.

10.2.2. Záznamy

Kniha neshod, Kniha zjištění z auditu , Protokol o neshodě, Kniha pracovních úrazů, Záznamy o skoro nehodách,

10.3. Zlepšování dle návrhů zaměstnanců

V dynamickém prostředí firmy je neustálý tlak na inovaci a transformaci procesů firmy, ke kterým často přispívají nápady pro zlepšení ze strany zaměstnanců.

Jejich návrhy/ nápady jsou projednávány verbálně s vedoucím oddělení a následně na měsíčních poradách s vedením firmy.

Pro účely kontinuálního zlepšování SW AG DOPRAVA je používám sdílený dokument, kam každý zaměstnanec zaznamená nápad na zlepšení/ požadavek na opravu...atd. Tyto požadavky/ nápady jsou vyhodnoceny na měsíční bázi, je stanovena priorita a jsou předány do rukou developera

11. PŘÍLOHY

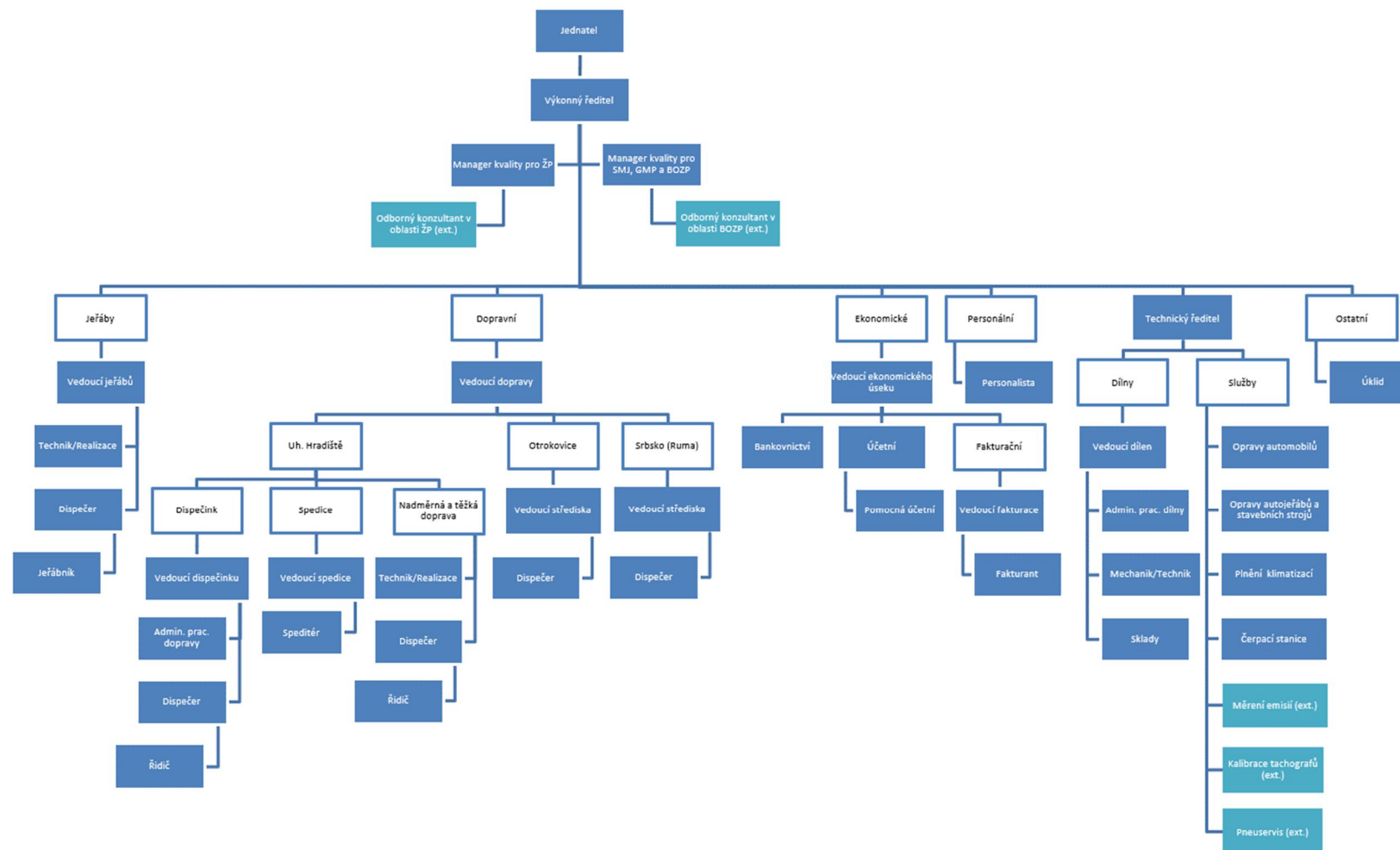
11.1. Seznam příloh

- 1) Organizační schéma
- 2) Mapa procesů
- 3) Analýza rizik
- 4) KPI analýza
- 5) SWOT analýza
- 6) Mapa areálu AG TRANSPORT, s.r.o. - rozsah systému QMS, EMS a BOZP

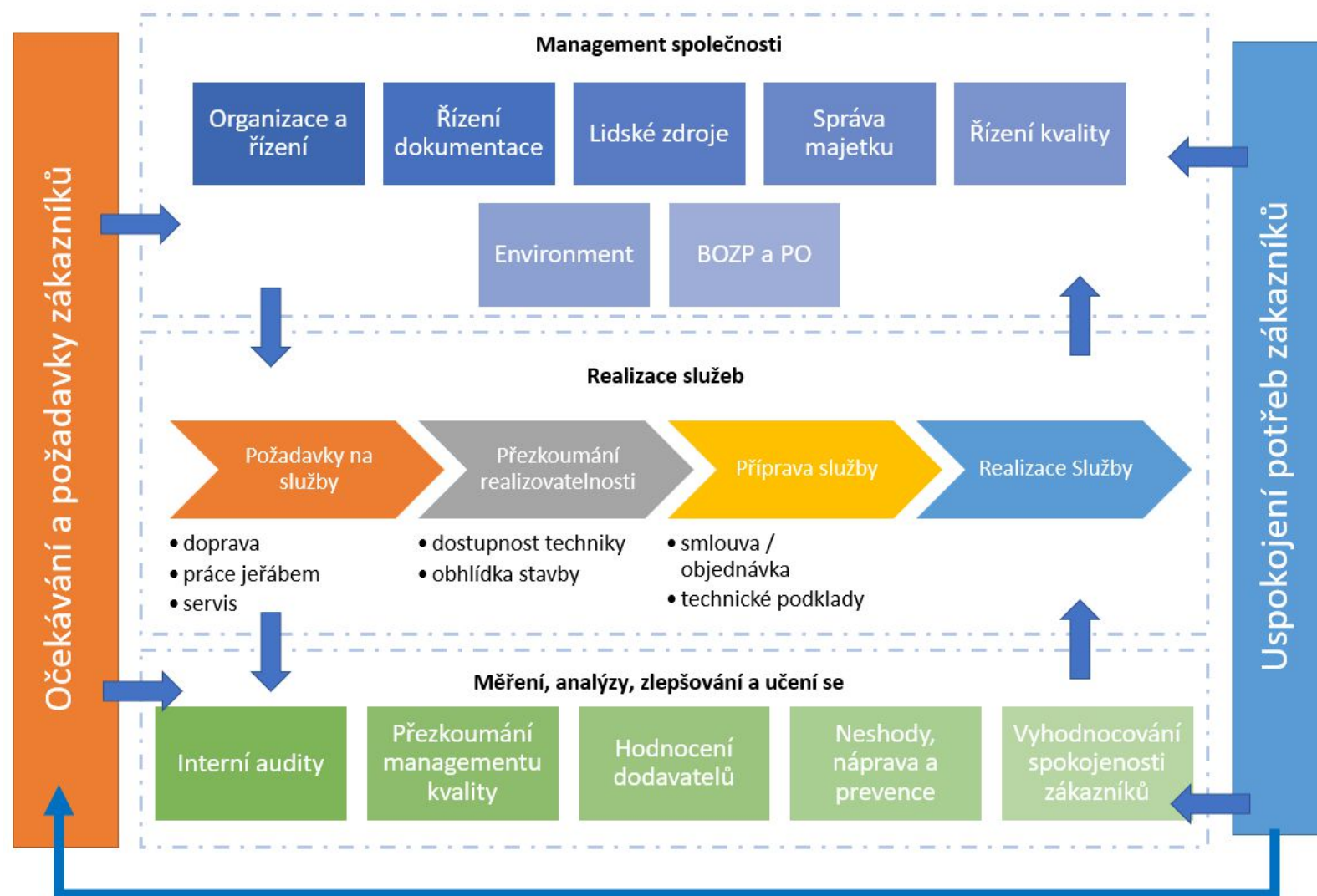
Příloha č. 1 – Organizační schéma AG TRANSPORT, s.r.o.

Struktura firmy AG TRANSPORT, s.r.o. [aktualizace 10.1.2022]

Příloha č.1



Příloha č. 2 – Mapa procesů



Příloha č. 3 – Analýza rizik

Identifikace a hodnocení rizik - Realizace přepravy				
Nebezpečí	Z	P	R	Akce
Ohrožení zdravotní nezávadnosti zboží při přepravě krmiv a produktů v potr. řetězci.	3	1	3	Certifikace GMP zaručuje prevenci před nebezpečím. Doložena Analýza rizik HCCP a opatření pro řízení CP CCP. Řízení rizika zajištěno vydáním interních postupů Dispečink Q02, Pracovní instrukce řidiče Q04.
Nesplnění termínu vykládky - nesplnění požadavku zákazníka.	2	2	4	Řízení rizika zajištěno vydáním interních postupů Dispečink Q02, Pracovní instrukce řidiče Q04
Pochybení dopravce (spediční přeprava) - nesplnění požadavku zákazníka.	3	1	3	Povinnost dopravce informovat firmu AG TRANSPORT o problémech během přepravy - viz. objednávka přepravy.
Poškození nákladu vlivem jízdy nebo upevnění.	3	1	3	Řízení rizika zajištěno interním předpisem Pracovní instrukce řidiče Q04 a návazných postupů konkrétních zákazníků na upevnění nákladu.
Porucha vozidla - nesplnění požadavku zákazníka, ohrožení bezpečnosti řidiče.	3	1	3	Systém preventivní údržby vozidel viz. SW AG Doprava.
Indispozice, nezpůsobilost a neprofesionalita řidiče.	3	1	3	Řízení lidských zdrojů - pravidelné zdravotní prohlídky, vzdělávání řidičů, OOPP, testování znalostí, psych. testy, profesní školení.
Nedodržení nařízení a zákonů vztahujících se k přepravám.	2	2	4	Spolupráce s ČESMAD který poskytuje informace o novelách nebo nových nařízení ve státech EU.
Ztrátová přeprava vlivem odklonu od trasy (dopravní komplikace, kalamita ...).	2	2	4	Nemí možné předvídat v případě náhlého vzniku. Při plánované uzavírací apod. dispečer volí neoptimálnější trasu a případně vyvolá jednání se zákazníkem ohledně změny ceny přepravy.

Identifikace a hodnocení rizik - Uzavírání smluv				
Nebezpečí	Z	P	R	Akce
Ztrátová přeprava - kalkulace.	2	2	4	Stanovené ceníky přeprav vyplývající z kalkulací při uzavírání smluv.
Problémový zákazník, nezaplacení přepravy, finanční ztráta.	2	1	2	Řízení rizika zajištěno výběrem a hodnocením zákazníka viz interní předpis Příručka managementu Q01, Dispečink Q02.
Pochybení dopravce (spediční přeprava) - nesplnění požadavku zákazníka.	3	1	3	Řízení rizika zajištěno výběrem a hodnocením zákazníka viz interní předpis Příručka managementu Q01, Dispečink Q02.
Neúplné informace poskytnuté dopravci (spediční přeprava).	2	1	2	

Identifikace a hodnocení rizik EMS				
Nebezpečí	Z	P	R	Akce
Vedení nestanovilo závazek k ochraně ŽP, včetně prevence znečištění	2	1	2	Stanovená environmentální politika, Povědomí lidí- pravidelné schůzky vedení se zaměstnanci
Nedodržování závazných povinností vůči zainteresovaným stranám	3	1	3	Definovaný způsob stanovování a přezkoumávání závazných povinností ve vztahu k
Změna legislativy	2	1	2	Pravidelná aktualizace
Neplnění stanovených cílů	2	1	2	Monitorink plnění – pravidelně při poradách, interní audit
Změny prostředí (náhlá změna počasí, lokální záplavy)	2	1	2	Havarijní plán
Nedostatečná kontrola zaměstnanců – dodržování stanovených pravidel systému EMS	2	2	4	Pravidelná školení a seznamování, nácvik havarijní připravenosti
Pandemie zanedbání některých činností	3	2	6	
Nemocný zaměstnanec	2	2	4	Zastupitelnost – popis činností, spolupráce s bývalými kolegy důchodci
Nedostatek kompetentních pracovníků – úniky nebezpečných látek, nesprávné zacházení úkapy	2	2	4	Zastupitelnost, Využití agenturních pracovníků
Neprovedení kontrol a revizí – únik emisí	2	2	4	Stanovený plán kontrol a revizí, osvědčení dodavatelé těchto služeb
Havárie – ekologická (nehoda únik paliva, únik provozních náplní vozidla	3	2	6	Stanovení plánu reakce (havarijní plán, zásahové balíčky Proškolení zaměstnanců, nácvik havarijní situace Způsobilost vozidla STK, školení řidičů,
Havárie ČS PHM	3	2	6	Stanovení plánu reakce (havarijní plán, zásahové balíčky Proškolení zaměstnanců, nácvik havarijní situace. Pravidelné kontroly a revize zařízení

Identifikace a hodnocení rizik BOZP					
Nebezpečí	Z	P	R	Akce	
Nedodržování pravidel SM BOZP nedokonalé fungování nastaveného systému	3	2	6	- Aktivní přístup vrcholového vedení - Každodenní aktivita středního a nižšího managementu - Aktivní přístup a zájem zaměstnanců	
Pracovníci nejsou přizváni při řešení otázek jak plnit požadavky právních předpisů a jiné požadavky	3	2	6	V organizaci byl zvolen a jmenován zástupce zaměstnanců Pravidelné hodnocení souladu s právními a jinými požadavky , součást Přezkoumání systému managementu	
Ekologická havárie – ČS PHM - zasahující pracovníci při likvidaci	3	2	6	Stanovení plánu reakce (havarijní plán, zásahové balíčky Proškolení zaměstnanců, nácvik havarijní situace. Vhodné OOPP	
Poškození zdraví nedostatečným vyhodnocením nebezpečí a z něj vyplývajících rizika	3	2	6	Pravidelné opakování důležitosti vyhledávání rizik BOZP všichni vedoucí pracovníci a každý pracovník v rámci svých pracovních povinností	
Odhalené riziko nikdo neřeší	2	2	4	Motivace pracovníků k vyhledávání rizik, školení, povědomí o důležitosti jejich činnosti a jejich podnětů	
Nedostatečná kontrola zaměstnanců – dodržování stanovených pravidel	2	2	4	Přímý nadřizený, interní audity, prověrky BOZP	

Příloha č. 4 – KPI analýza

Ukazatele efektivity procesů/QMS		KPI no.	KPI	Četnost měření	Četnost vyhodnocení	Metoda pro měření	Kriterium
Realizační procesy	Uzavírání smluv	KPI1a	Ziskovost přeprav - spedice	každá přeprava	rok	sběr informací z SW	> 0
		KPI1b	Ziskovost přeprav - doprava	selektivní výběr 4 přeprav	měsíc	zisk na 1 KM vs. náklady na 1 KM	zisk > náklady
Realizační procesy	Realizace přepravy	KPI2	Ukazatel BMS - Overall performance u zákazníka CONTINENTAL	každá přeprava	měsíc	informace od zákazníka	> 95%
Ostatní procesy a efektivita QMS		KPI3	Fluktuace řidičů	rok	rok	počet odejitých v roce/celkový počet na konci období	< 20%
		KPI4	Sankce dohledových orgánů při kontrole firmy	rok	rok	náklady na sankce	0
		KPI5	Splnění Nařízení 561/2006/ES Evropského parlamentu	měsíčně na každého řidiče	měsíčně na každého řidiče	stažení dat z karty řidiče a vyhodnocení SW Tagra	překročení doby jízdy o 1 hod a více
		KPI6	Efektivita QMS - počet systémových neshod u cert. auditů systému řízení	rok	rok	zpráva certifikačního auditora	0

Příloha č. 5 – SWOT analýza

		FAKTORY FACTORS	
		POZITIVNÍ PRO DOSAŽENÍ CÍLŮ HELPFUL TO MEET GOALS	NEGATIVNÍ PRO DOSAŽENÍ CÍLŮ HARMFUL TO MEET GOALS
VLIVY	VNITŘNÍ ATRIBUTY ORGANIZACE INTERNAL ENVIRONMENT	Silné stránky STRENGTHS	Slabé stránky WEAKNESSES
		Tradice a rodinné zázemí, schopnost rychle se rozhodovat - úzký okruh <i>Tradition and family background, the ability to make quick decisions</i>	Podnikání ve oblastech, která se v současné době potýkají s krizí z pohledu nedostatku řidičů <i>Doing business in the fields which are currently facing a crisis in terms of lack of drivers</i>
		Vlastní vozový park nezatížený leasingem, vlastní areál firmy, vlastní servis/dílna <i>Own fleet, own company premises, own repair shop</i>	Nemožnost adekvátních sankcí za přestupky v důsledku nedostatku pracovní síly (řidiči, strojníci, mechanici, ...) <i>Impossibility of adequate sanctions for labor shortages (drivers, operators, mechanics, etc...)</i>
		Nový vozový park a technika <i>New fleet and machinery</i>	Vyšší citlivost na možný prudký nárůst cen energií a PHM (nafta, AdBlue) <i>Higher sensitivity to possible sharp price increase in energy and fuel (diesel, AdBlue)</i>
		ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 a GMP+ B4 certifikace <i>ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 and GMP + B4 certification standards</i>	Konzervativní přístup k inovačním a enviro procesům <i>Conservative approach to innovation and enviro processes</i>
		Vybudovaná základna stálých zákazníků, dlouhodobá spolupráce <i>Stable customer base, long-term business partnership and cooperation</i>	Nedostatečná kontrola zaměstnanců <i>Insufficient control of employees</i>
		Know How v oblasti autodopravy, jeřábů, těžké dopravy <i>Know How in the fields of road transport, cranes, heavy transport</i>	
		Vlastní zdroje financování <i>Own sources of financing</i>	
		Široká škála techniky jeřábů (40t až 800t) a spec. vozidel <i>Wide range of crane technology (40t to 800t) and spec. vehicles</i>	
	VNĚJŠÍ ATRIBUTY ORGANIZACE EXTERNAL ENVIRONMENT	Příležitosti OPPORTUNITIES	Hrozby THREATS
		Modernizace vozového parku klasické a nadrozměrné dopravy <i>The fleet modernization (classic and oversized transport)</i>	Prohloubení krize (recese) v oblasti autodopravy, nepříznivé podnikatelské prostředí <i>Deepening of the crisis (recession) in the field of road transport, unfavorable business environment</i>
		Zakoupení nových vozů pro těžkou přepravu GOLDHOFER (napr. typ MPA) <i>Purchase of new GOLDHOFER trailers suitable for heavy and oversize transport (eg. MPA type)</i>	Neodstátek kvalifikovaných pracovníků na trhu práce <i>Lack of skilled workers in the labor market</i>
		Zakoupení pásového jeřábu typu LIEBHERR LR1800-1.0 - jediný v ČR a ojedinělý v Evropě <i>Purchase of a LIEBHERR LR1800-1.0 crawler crane - the only one in the Czech Republic and unique in Europe</i>	Odchod pracovníků sil ke konkurenci - odliv know-how <i>Departure of labor to the competition - outflow of know-how</i>
		Spolupráce s novými dodavateli (oblast výstavby skeletů, Wind Industry, ...). Navázání spolupráce s VESTAS, ENERCON, NORDEX Group, FairWind, etc ... <i>Cooperation with new suppliers (skeleton construction area, Wind Industry,...). Establishing cooperation with VESTAS, ENERCON, NORDEX Group, FairWind, etc ...</i>	Rodinné vztahy (nedůvera, spory, hádky, ...) <i>Family relationships (mistrust, disputes, quarrels,...)</i>
		Větší rozložení rizik, rozšíření firmy i v jiných oblastech než MKD <i>Greater distribution of risks, expansion of the company in areas other than standard road transport</i>	Cenové vojny mezi konkurencí, nekalá konkurence <i>Price wars between competition, unfair competition</i>
		Rozšíření působnosti v regionu AT, DE, HU a PL <i>Extension of scope in the AT, DE, HU and PL regions</i>	Prohloubení pandemie COVID-19 a s ní souvisejících omezení <i>Deepening of the COVID-19 pandemic and related restrictions</i>
		Podpora obnovitelných zdrojů v okolních zemích, výstavba větrných elektráren <i>Support of renewable sources in neighboring countries, construction of wind farms</i>	Zvyšování cen energií a PHM <i>Rising energy and fuel prices</i>
			Změna legislativy na úrovni ČR resp. zahraničí <i>Change of legislation at the level of the Czech Republic resp. abroad</i>

Příloha č. 6 – Mapa areálu AG TRANSPORT, s.r.o. - rozsah systému QMS, EMS a BOZP

