



PŘÍRUČKA KVALITY



METAZ TÝNEC a.s.

	Zpracoval	Ověřil	Schválil
Funkce	QMS	QMS	Výkonný ředitel
Jméno	Iveta Skalická	Martin Hubík, MBA	Jiří Pilát
Datum	03.02.2020	03.02.2020	03.02.2020
Podpis			
Příručka kvality je výhradním duševním vlastnictvím společnosti Metaz Týnec a.s. Rozšiřování jakéhokoliv druhu nebo postupování třetím osobám je možné jen se souhlasem statutárního zástupce společnosti. ©			



Obsah

01 Historie společnosti	5
02 Zásady managementu kvality	6
Předmět certifikace (v rámci uplatnění technické specifikace ISO 9001:2015 a IATF 16949:2016):	6
03 Procesní přístup	6
1 Předmět normy	6
2 Citované dokumenty.....	7
3 Termíny a definice.....	7
4 Kontext organizace.....	7
4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu	7
4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	7
4.3 Stanovení rozsahu systému managementu kvality	7
4.4 Systém managementu kvality dle EN ISO 9001:2015 ve společnosti Metaz Týnec a.s.	8
5 Vedení	9
5.1 Vedení a závazek.....	9
5.1.1 Obecně.....	9
5.1.2 Zaměření na zákazníka	9
5.2 Politika kvality	9
5.3 Role odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace.....	10
5.3.1 Představitel vedení organizace	10
5.3.2 Vnitřní komunikace.....	13
6 Plánování.....	13
6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí	14
6.2 Cíle kvality a jejich plánování.....	14
6.3 Plánování změn	15
7 Podpora.....	15
7.1 Zdroje	15
7.1.1 Obecně.....	15
7.1.2 Lidské zdroje	15
7.1.3 Infrastruktura	16
7.1.4 Prostředí pro fungování procesů.....	16
7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření.....	16
7.1.6 Znalosti organizace.....	17
7.2 Kompetence.....	18
7.3 Povědomí.....	18



7.4	Komunikace.....	18
7.4.1	Interní komunikace.....	18
7.4.2	Externí komunikace.....	18
7.5	Dokumentované informace	19
7.5.1	Obecně.....	19
7.5.2	Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací	20
7.5.3	Řízení dokumentovaných informací.....	20
8	Provoz.....	20
8.1	Plánování a řízení provozu	20
8.2	Požadavky na produkty a služby	20
8.2.1	Komunikace se zákazníky	21
8.2.2	Určování požadavků na produkty a služby.....	21
8.2.3	Přezkoumání požadavků na produkty a služby	21
8.2.4	Změny požadavků na produkty a služby	21
8.3	Návrh a vývoj produktů a služeb.....	21
8.3.1	Obecně.....	22
8.3.2	Plánování návrhu a vývoje	22
8.3.3	Vstupy pro návrh a vývoj	22
8.3.4	Způsoby řízení návrhu a vývoje	22
8.3.5	Výstupy z návrhu a vývoje.....	23
8.4	Kontrola externě poskytovaných procesů a služeb.....	25
8.4.1	Obecně.....	25
8.4.2	Typ a rozsah řízení	25
8.4.3	Informace pro externí poskytovatele	25
8.5	Výroba a poskytování služeb.....	25
8.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb.....	25
8.5.2	Identifikace a sledovatelnost	26
8.5.3	Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů.....	26
8.5.4	Ochrana	26
8.5.5	Činnost po dodání.....	26
8.5.6	Řízení změn.....	26
8.6	Uvolňování produktů a služeb.....	26
8.7	Řízení neshodných výstupů.....	27
9	Hodnocení výkonnosti.....	27
9.1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	27
9.1.1	Obecně.....	27



9.1.2	Spokojenost zákazníka	28
9.1.3	Analýza a hodnocení	28
9.2	Interní audit	28
9.3	Přezkoumání systému managementu	29
9.3.1	Obecně.....	29
9.3.2	Vstupy pro přezkoumání systému managementu.....	29
9.3.3	Výstupy z přezkoumání.....	30
10	Zlepšování	30
10.1	Obecně.....	30
10.2	Neshody a nápravná opatření	30
10.3	Neustálé zlepšování.....	30



01 Historie společnosti

METAZ Týnec a.s. je dnes ryze českou společností, jejíž Vladimír dominantní podnikatelskou aktivitou je zakázková výroba odlitků. V této činnosti má více jak 70 – ti letou tradici, neboť výroba odlitků byla zahájena již v roce 1931 českým podnikatelem Ing. Františkem Janečkem pod firemní značkou Zbrojovka.

Obchodní slévárna METAZ Týnec a.s. patří mezi významné tradiční výrobce odlitků z hliníkových slitin a oceli. Během své existence prošla společnost řadou změn. Velmi významná změna nastala v roce 1992, kdy byl podnik zprivatizován pod názvem METAZ a. s. a další významná změna nastala v roce 2011, od kdy má společnost současného vlastníka a nese název METAZ Týnec a.s.

Obchodní jméno společnosti založené v roce 2011 je METAZ Týnec a.s., se sídlem ulice Ing. Františka Janečka 147, 257 41 Týnec nad Sázavou. Hlavním předmětem podnikání je slévárenství.

V současné době společnost zaměstnává 225 zaměstnanců s ročním obratem 200 mil. Kč. Své produkty vyváží do zemí EU a USA. Přes 50 % celkového objemu výroby odlitků společnosti METAZ Týnec a. s. je určeno především pro automobilový průmysl. Významný podíl, cca 16 %, zaujímají odlitky pro spalovací a zemědělskou techniku. Pro obory vzduchotechnika, kolejová a užitková vozidla a ostatní strojírenství vyrábí METAZ Týnec kolem 5 %.

Výroba hliníkových odlitků

Výroba odlitků z hliníku, zahrnuje výrobní program podniku s celou řadou hliníkových slitin. Společnost disponuje výrobním zařízením umožňujícím vyrábět odlitky řadou technologií:

gravitačním litím do kovových forem a pískových forem a nízkotlakým litím. Tyto technologie jsou schopny uspokojit zákazníky ze všech průmyslových odvětví, včetně leteckého průmyslu.

V oblasti výroby odlitků do pískových forem přijímáme i malosériové zakázky a zajišťujeme potřebné odlitky pro ověřovací série a prototypy. Odlitky ve větších sériích vyrábíme podle jejich tvarové konfigurace nízkotlakým nebo gravitačním odléváním do kovových forem. Stupeň mechanizace je uzpůsoben charakteru a sériovosti výroby a zahrnuje od jednoduchých pracovišť, až po mechanizovaná pracoviště.

V oblasti výroby jader máme k dispozici moderní vstřelovací stroje firmy Röper a Hansberg, na kterých zajišťujeme různými výrobními technologiemi nejnáročnější jádra.

K zajištění vysoké jakosti Al slitin legovaných Si, Mg, Cu, jako nezbytného předpokladu k docílení vysokých mechanických hodnot a čistoty našich odlitků, využíváme moderní technologie při přípravě vlastních slitin (trvalá modifikace stronciem, odplyňování inertními plyny) včetně kontrolních metod pro stanovení obsahu plynů (VAC test) a kontroly stupně modifikace - termální analýza.

Výroba ocelových odlitků

Výroba odlitků ve slévárnách oceli METAZ Týnec a.s. je charakterizována širokým sortimentem vyráběných slitin, počínaje uhlíkatými a nízkolegovanými oceli přes středně a vysokolegované speciální slitiny. Menší část výrobní náplně tvoří odlitky z šedé litiny. Odlitky z uhlíkatými a nízkolegovanými oceli tvoří přibližně 65% výrobní náplně. Slévárna je vybavena automatizovanou formovací linkou, která umožňuje odlévání do sériových pískových forem, nepravých jader do surové



hmotnost odlitků 75 kg. Rozměrnější odlitky se odlévají do ručně formovaných rámců, kde se horní hranice surové hmotnosti odlitku pohybuje na hranici 500 kg. Sortiment tvoří cca 100 druhů ocelí a slitin.

Modelárna

Schopnost společnosti rychle reagovat na požadavky zákazníků je řešena kapacitně a profesně vybudovanými modelárnami, které jsou schopny zajišťovat veškeré výrobní technologie našich sléváren, pokud se jedná o potřebná modelová zařízení, kokily a ostatní přípravky.

V předvýrobní oblasti je vytvořen systém automatizace vývojového procesu od technologie - software na simulaci tuhnutí Simtec a Magma přes konstrukce Pro-Engineer až k výrobě modelového zařízení CNC modelářské centrum, které nám umožní, aby na vývoji pracoval celý tým a výsledkem bylo výrazné zkrácení vývojového cyklu, dosažení vysoké technické úrovně odlitku a minimalizace vývojových a výrobních nákladů.

Strojní obrábění

Společnost rozšířila v roce 2017/18 své výrobní kapacity o CNC obráběcí centrum, které disponuje třemi 3D frézky od firmy HAAS. Pro jednoduché operace je v současnosti vybaveno dvěma soustruhy a horizontální frézku a horizontální magnetkou. Společnost připravuje náhradu rotačních strojů CNC soustruhem.

02 Zásady managementu kvality

Předmět certifikace (v rámci uplatnění technické specifikace ISO 9001:2015 a IATF 16949:2016):

- ❑ Výroba odlitků z oceli a slitin hliníku.

03 Procesní přístup

Vrcholným dokumentem popisujícím realizovaný systém kvality ve společnosti je Příručka kvality. Systém jednoznačně stanovuje a řídí veškerou činnost procesně, což znamená, že je ve směrnících systému popsána návaznost jednotlivých procesů. Při tvorbě systému jsme se zaměřili na pochopení požadavků zákazníků a ostatních zainteresovaných stran a na jejich následné splnění a na neustálý proces zlepšování na základě objektivního měření.

1 Předmět normy

Cílem implementace této formy je neustálé zvyšování spokojenosti zákazníka. Proto se společnost zaměřuje na efektivní aplikování systému, popsání jednotlivých procesů, na jeho neustálé zlepšování a následné ověřování o shodě s požadavky zákazníka, směrníci systému kvality a relevantními legislativními požadavky.



2 Citované dokumenty

Přehled veškeré platné dokumentace citované v této příručce kvality je součástí směrnic systému managementu kvality.

3 Termíny a definice

V tomto dokumentu jsou užívány termíny a definice uvedené v ČSN EN ISO 9000 (Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník) v aktuálním znění.

4 Kontext organizace

4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Vedení společnosti určuje 1x ročně interní a externí hlediska, které jsou důležité pro její účel a strategické zaměření a které ovlivňují její schopnost dosahovat zamýšleného výsledku systému managementu kvality. Vedení společnosti vychází aktuálního podnikatelského prostředí, zohledňuje ceny vstupních surovin, stav na pracovním trhu, potřeby a očekávání zákazníků, legislativní požadavky a potřeby svých zaměstnanců. Hodnotí a analyzuje s nimi souvisejících rizika, a to podle jejich aktuální důležitosti a významu.

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Společnost určuje zainteresované strany a jejich požadavky, které jsou důležité pro QMS, monitoruje a přezkoumává informace o těchto zainteresovaných stranách a jejich relevantních požadavcích. Určení a monitorování zainteresovaných stran viz 4.2, 6.1 a 9.3.2 této PK.

4.3 Stanovení rozsahu systému managementu kvality

Společnost Metaz Týnec a.s. provozuje činnost ve výrobním areálu na adrese Ing. Františka Janečka 147, 257 41 Týnec nad Sázavou.

Ve společnosti jsou uplatněny požadavky norem ISO 9001:2015 a IATF 16949:2016. Vedení společnosti vydalo politiku a strategii společnosti v oblasti kvality. Dokumentuje postupy a pravidla přímo v této příručce kvality. Jsou zde nastavena pravidla, dle kterých jsou řízeny činnosti organizace a procesy. Na příručku kvality navazují směrnice, technologické postupy a návody, uvádějící další podrobnosti.



Organizace aplikovala všechny požadavky kromě 8.3 Návrhu a vývoje produktu. Důvodem pro neaplikování je výroba dle specifikací a výkresové dokumentace dodané zákazníkem.

4.4 Systém managementu kvality dle EN ISO 9001:2015 ve společnosti Metaz Týnec a.s.

Významné místo při zajišťování kvality má odbor technické kontroly. Trvale je prováděna kontrola všech vstupních surovin a materiálů, formovacích směsí a chemické složení vyráběných ocelí a slitin. Laboratoře a zkušebny jsou vybaveny přístroji pro zjištění mechanických vlastností vyráběných slitin. Optickými kvantometry, prohlížecím a snímkovacím RTG, přístrojem pro magnetické zkoušky trhlin, luminiscencí a dalšími moderními přístroji, umožňujícími provádění všech potřebných rozborů slitin, formovacích směsí a dalších používaných materiálů.

Mechanická laboratoř provádí tahové, ohybové a vrubové zkoušky, zkoušky tvrdosti dle ČSN i specifických přání zákazníků.

Rozměrová kontrola odlitků a modelových zařízení je vybavena trojrozměrným měřicím zařízením.

Vstupní kontrola má k dispozici měřicí techniku, která je schopna rychle identifikovat odchylky v kvalitě, aby bylo možné včas provést opatření, zajišťující výbornou úroveň kvality prodávaných odlitků.

Pro budování systému kvality se vedení a.s. rozhodlo počátkem roku 1992. Systém byl budován podle ISO 9002, VDA 6.1 a QS 9000 s cílem získat certifikát v rozsahu požadavků všech výše uvedených norem. Certifikační audit provedla s kladným výsledkem německá společnost RW TÜV v prosinci 1998. Následně byl systém certifikován podle normy ISO 9001 a v roce 2007 podle normy ISO TS 16 949.

Tento systém byl v prosinci roku 2017 upraven tak, aby zohledňoval úpravy uvedené v technické specifikaci IATF 16949:2016

Plnění požadavků technické specifikace ISO 9001:2015 a IATF 16949:2016 je uvedeno v této Příručce kvality.

4.4.1.1 Shoda produktů a procesů

Společnost Metaz Týnec a.s. zohledňuje požadavky zákazníků na procesy a výrobky aplikací SCR a ostatních dalších požadavků zákazníků tak jak jsou uvedeny v technické specifikaci pro jednotlivé výrobky – modely.

4.4.1.2 Bezpečnost produktu

Společnost Metaz Týnec a.s. má dokumentované procesy pro management produktů a procesů výroby souvisejících s bezpečností produktů.

- Identifikace požadavků zákonů a předpisů souvisejících s bezpečností produktu
- Oznámení zákazníka týkající se požadavků na bezpečnost produktu
- Identifikace charakteristik produktu souvisejících s bezpečností a způsoby řízení v místě výroby a v místě užití (pokud je zákazníkem sděleno)
- Schválení plánů kontroly, řízení a FMEA procesu
- Má stanoveny odpovědnosti, proces eskalace a toku informací jak k vrcholovému vedení tak i k zákazníkovi



- Výcvik pracovníků zainteresovaných na vstupních produktech majících vztah k bezpečnosti produktu

5 Vedení

5.1 Vedení a závazek

5.1.1 Obecně

Vedení organizace vypracovalo Politiku kvality a zároveň stanovilo jednotlivé cíle kvality, které naplňuje, a tím zajišťuje plnohodnotné fungování systému kvality a maximální spokojenost a očekávání zákazníků (ať již externích nebo interních) a ostatních zainteresovaných stran. Účinnost systému a naplňování vytyčených cílů je pravidelně přezkoumáváno na poradě vedení, poradách výroby a průběžnými kontrolami vedoucích pracovníků. Z úrovně porady vedení je zajišťována dostupnost zdrojů pro systém kvality. Povědomí o procesním přístupu je zajištěno uvedením PK na webu firmy a školeními zaměstnanců.

5.1.1.1 Společenská odpovědnost

Je zpracována Kolektivní smlouva a Interní protikorupční dokument.

5.1.1.2 Efektivnost a účinnost procesu

Vrcholové vedení přezkoumává procesy v hlavních i podpůrných procesech a vyhodnocuje jejich efektivnost a účinnost. K tomu využívá postupy a metody popsané v bodě 9.1 a 9.3 této PK.

5.1.1.3 Vlastníci procesů

Vrcholové vedení společnosti určilo vlastníky procesů a jejich odpovědnost za řízení procesů. Vlastníci procesů jsou identifikováni v bodě 5.3 této PK.

5.1.2 Zaměření na zákazníka

Slévárna METAZ Týnec a.s. je všemi svými procesy zaměřena na plnění požadavků a potřeb zákazníků, což vedení společnosti deklaruje v přijaté Politice kvality. Jsou určeni zástupci zákazníka formou jmenování včetně určení odpovědností a pravomocí.

5.2 Politika kvality

Vedení společnosti přijalo politiku kvality, která je formulována a přijata vedením společnosti. Obsahuje hlavní linii pro uspokojení potřeb externích i interních zákazníků, příp. zainteresovaných stran a povinnost všech zaměstnanců trvale vylepšovat systém kvality a jeho efektivnost.

V rámci systému kvality budeme trvale a prokazatelně zajišťovat dodržování všech požadavků na kvalitu výrobků ve všech etapách vzniku od příjmu objednávky po dodání zboží zákazníkovi a následný servis.



Celý systém kvality bude prověřován, kontrolována bude také účinnost opatření zajišťující kvalitu a udržována jejich aktuálnost. Systémem vzdělávání dosáhneme trvalé konkurenceschopnosti ve svém oboru.

Pro naplnění politiky kvality se vedení společnosti a zaměstnanci zavazují k trvalému využívání forem managementu kvality a prověřování potřeb zákazníků či zainteresovaných stran.

Povinností každého zaměstnance společnosti je naplňovat politiku kvality na své úrovni řízení:

- a) přijímat jen ta rozhodnutí, která povedou k dosažení vysoké užitné kvality výrobků a služeb
 - b) omezit nekvalitu a zvýšit úroveň systému kvality vhodným předcházením možných problémů.
- Veškeré činnosti musí vést k vyšší spokojenosti zákazníků a zdokonalování systému kvality.

Přijatá politika kvality je sdělována a je transparentně zveřejněna na všech pracovištích a webu firmy. S jejím zněním jsou zaměstnanci seznámeni při vstupním školení kvality a současně při periodickém školení QMS. Vhodnost politiky kvality pro účel a kontext a.s. je přezkoumávána vedením vždy v rámci management review (mi. 1x ročně a vždy při změnách v kontextu organizace).

5.3 Role odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

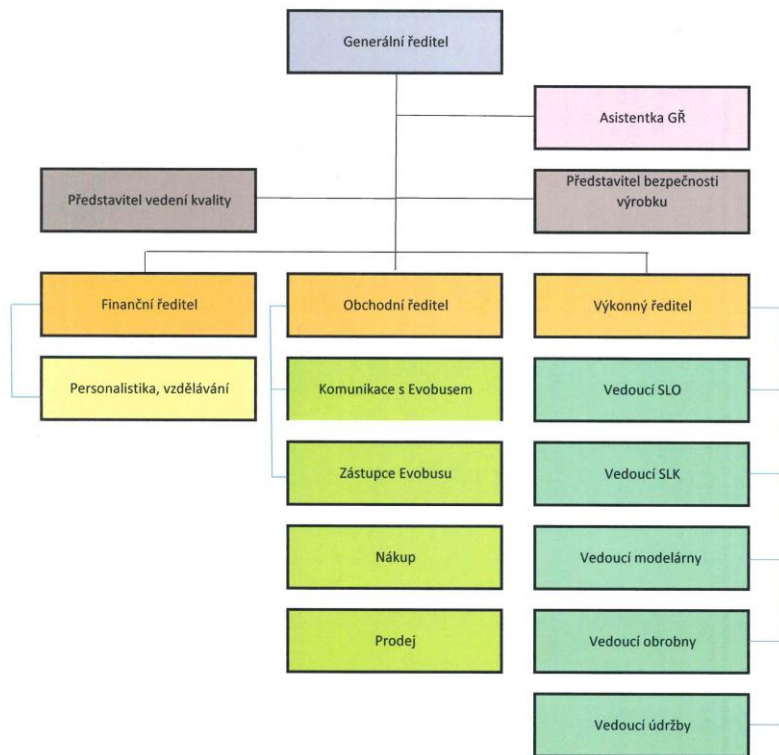
Pravomoci, působnosti, odpovědnosti a vzájemné vztahy mezi útvary společnosti jsou uvedeny v Organizačním řádu společnosti. Pro přehlednost uvádíme organizační schéma:

5.3.1 Představitel vedení organizace

Představitelem vedení organizace je Generální ředitel a.s., viz. Organizační řád. S ohledem na QMS deleguje odpovědnosti a pravomoci.



Organigram společnosti





Řízení procesu včetně odpovědnosti vlastníků

QMS je tvořen strukturou vzájemně se ovlivňujících procesů. Struktura procesů je uvedena v Mapě procesů.

Kategorie procesů	Označení a název procesu		Vlastník procesu
Řídící procesy	ŘP 01	Strategické plánování	Generální ředitel
	ŘP 02	System managementu kvality	Manažer kvality
Hlavní procesy	HP 01	Výroba odlitků – ocel, litiny	Výkonný ředitel/ Vedoucí SLO
	HP 02	Výroba odlitků - hliník	Výkonný ředitel/ Vedoucí SLK
Realizační procesy	RP 01	Řízení zakázek	Obchodní ředitel
	RP 02	Projekty	Výkonný ředitel
	RP 03	Nákup	Obchodní ředitel Nákupčí
	RP 04	Obrobna	Výkonný ředitel/ Vedoucí Obrobny
Podpůrné procesy	PP 03	Modelárna	Výkonný ředitel/ Vedoucí Modelárny
	PP 04	Infrastruktura	Výkonný ředitel/ Vedoucí Údržby
	PP 05	Zajištění kvality	Manažer kvality
	PP 06	Lidské zdroje	Finanční ředitelka/ Vedoucí personalistky

Řízení procesů MS

5.3.1.1 Pravomoci a odpovědnosti vlastníků procesů

Pravomoci a odpovědnost vlastníků procesu je definována v „Popisech pracovního místa“ pro jednotlivé profese. Tyto dokumenty jsou uloženy na personálním oddělení.



ŘP – 02 Představitel vedení pro kvalitu

K respektování normy ČSN EN ISO 9001:2015 a IATF 16949: 2016 byl vedením společnost Metaz Týnec a.s. jmenován představitelem vedení pro kvalitu a bezpečnost produktu generální ředitel Martin Hubík, MBA.

má za povinnost:

dokumentování, udržování a rozvíjení QMS v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2015, IATF 16949:2016 a ustanovení platných organizačních a řídicích norem a ostatní dokumentace QMS

informovat vedení a.s. o plnění schválené - Politiky kvality a cílů kvality, cílů pro účely přezkoumání funkce a výkonnosti SQM, jeho zlepšování a pro stanovení preventivních opatření

kontrolovat dodržování požadavků norem ČSN EN ISO 9001: 2009 a IATF 16949:2016 všem v a.s., v případě potřeby navrhuje nápravná opatření a potřebné změny systému,

podporovat povědomí závažnosti požadavků zákazníků v celé a.s., přezkoumávat že procesy potřebné pro systém managementu kvality jsou vytvořeny, implementovány, udržovány a rozvíjeny.

Má pravomoc:

ukládat úkoly, nápravná opatření a preventivní opatření související s uplatňováním a zlepšováním QMS dle ČSN EN ISO 9001:2015 a IATF 16949:2016 všem pracovníkům a.s.ve smyslu Rozhodnutí vedení o jmenování představitele managementu pro QMS a bezpečnosti výrobku a následně provádět ověřování jejich plnění.

Představitel pro bezpečnost výrobků

Zodpovídá

- za splnění legislativních požadavků v oblasti bezpečnosti výrobku
- za splnění technických norem
- za dodržení SCR (Specific Customer Requirements – Specifických požadavků zákazníka)

5.3.2 Vnitřní komunikace

Vedení společnosti zajistilo nastavením příslušných procesů efektivní způsob komunikace mezi jednotlivými úseky, ať již formálním anebo neformálním způsobem. Komunikace je vedena mailem, telefonicky a ústně. Pro výkonné pozice je v ústní a písemné podobě ve formě návodek.

Dále viz kap.7.4

6 Plánování



6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Představitelé vedení organizace 1x ročně vyhotovují registr interních a externích aspektů a registr zainteresovaných stran. Na základě tohoto registru posuzují rizika vycházející z interního a externího kontextu.

Jsou posuzována možná technologická a produktová rizika ohrožující výrobní proces. Dále rizika ovlivňující shodu produktu a spokojenost zákazníka. Jsou to zejména rizika vztahující se k:

- výrobku (FMEA, prohlášení o shodě, právní požadavky)
- procesu (viz. karta procesu)
- činnosti zaměstnanců (technologická nekázeň – monitorování výroby, popis v pracovních instrukcích)
- systému (audity procesu, výrobku)
- externích dodavatelů (přezkoumání zákaznickými audity, hodnocením dodavatelů, pravidla řízení procesu nákupu)

Vedení a.s. pravidelně zpracovává plán hospodaření (tzv. podnikatelský plán), který je během roku sledován a analyzován. Viz. bod [9.3](#) této PK

Uložená nápravná a preventivní opatření z výše jmenovaných činností jsou písemně formou interních sdělení a řešena na poradách vedení s vedoucími jednotlivých středisek.

6.2 Cíle kvality a jejich plánování

Politika kvality vytváří rámec pro stanovení a následné přezkoumávání cílů kvality, jež jsou stanoveny na každý kalendářní rok na jednotlivé části firmy. Cíle jsou konkrétní, aplikovatelné a měřitelné, aby bylo usnadněno následné efektivní a účinné přezkoumání.

Při stanovování těchto cílů však vedení společnosti vychází z Politiky kvality a také bere v úvahu:

- současné a budoucí potřeby organizace a trhu, na který dodává
- důležitá zjištění z procesu přezkoumání vedením
- současné výkonnosti procesů
- výsledky měření úrovně spokojenosti zainteresovaných stran
- analýzu konkurence, příležitosti pro zlepšování
- zdroje potřebné pro splnění daných cílů

Pro splnění těchto cílů se vedení společnosti a zaměstnanci zavazují k trvalému využívání forem managementu kvality, prověřování potřeb zákazníků či zainteresovaných stran. Zaměstnanci budou trvale vzděláváni a prověřováni.

S cíli kvality pro daný rok seznamuje vedení společnosti všechny vedoucí zaměstnance společnosti (odpovídá personální oddělení).

Aktuální cíle kvality jsou přístupné na firemní počítačové síti. Za přezkoumání splnění cílů kvality za dané období je odpovědné vedení společnosti. Postup pro hodnocení cílů kvality viz. bod 9.1. Záznamem je zápis z porady vedení.



Cíle kvality jsou uplatněny, pochopeny, příp. aktualizovány a udržovány na všech úrovních organizace, stejně jako Politika kvality. Veškeré činnosti musí vést k vyšší spokojenosti solidních zákazníků a zdokonalování systému kvality.

6.3 Plánování změn

Plánování kvality je zajišťováno v potřebném rozsahu ve shodě s požadavky na systém kvality. Tyto činnosti koordinuje a stvrzuje vedení společnosti na poradách vedení, například dostupnost zdrojů, rozdělení odpovědností a pravomocí apod.

Plánování kvality probíhá na jednotlivých úsecích při pravidelných poradách střediska, či výrobních poradách. V případě, že z těchto jednotlivých porad vznikne požadavek na provedení opatření, je písemný.

7 Podpora

7.1 Zdroje

7.1.1 Obecně

Pro účinnost, udržování a neustálé zlepšování systému kvality jsou zabezpečeny zdroje:

- * personální
- * materiální
- * finanční
- * informační

Požadavky na jednotlivé zdroje předkládají vedoucí zaměstnanci při pravidelných poradách vedení. Po projednání jsou tyto požadavky dle jejich charakteru zapracovány do informačního systému Helios pokud jsou materiálního rázu, anebo realizovány jednotlivými vedoucími oddělení.

7.1.2 Lidské zdroje

V systému kvality je zajištěno, aby zaměstnanci, kteří přímo ovlivňují shodu s požadavky na produkt byli odborně způsobilí na základě vzdělání, praxe nebo proškolení.

METAZ Týnec, a.s. má vypracované organizační schéma a popisy pracovních míst, kde je uveden požadavek na vzdělání a praxi u jednotlivých pozic a funkcí.

Konkrétní postup je dán Kolektivní smlouvou.

prováděcími směrnici jako jsou Organizační řád a Pracovní řád.

Postup pro Vzdělávání viz. směrnice SS 7.1.2 Lidské zdroje. Součástí vstupního a periodického školení je směrnice: Hodnocení rizik pro určené pracoviště a navazující směrnice pro BOZP a PO.

Základní požadavky na výcvik zaměstnanců, viz. směrnice SS 7.1.2 Lidské zdroje



- a) vstupní školení
- b) zákonné školení
- c) zácvik na pracovišti
- d) opakovaná školení a zvyšování kvalifikace

Tyto skutečnosti jsou průběžně zaznamenávány a vyhodnocovány u jednotlivých zaměstnanců, pro které vedoucí zaměstnanci stanovují plán vzdělávání. Plán je uložen na personálním oddělení.

7.1.3 Infrastruktura

Společnost využívá pro svoji činnost budovy, pracovní prostory, stroje, přístroje a technické vybavení a zařízení potřebná pro realizaci procesu. Jejich evidenci vede ekonomický úsek ve spolupráci s vedoucími útvarů.

Společnost zabezpečuje svým zaměstnancům veškeré vybavení, které je potřebné pro dosažení očekávané kvality práce. Směrnicemi společnosti je určen způsob poskytování a udržování infrastruktury, která je potřebná pro dosažení shody s požadavky zákazníka na produkt. Zároveň je přijímán a naplňován plán investic, který je součástí podnikatelského záměru a hospodářských plánů. Zákonitosti pro dosažení shody jsou určeny jednotlivými prováděcími směrnicemi.

7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

Pracovní prostředí je určováno, zajištěno a udržováno dle potřeb pro jednotlivé procesy při vzniku produktu a splňuje podmínky platných zákonů a nařízeních vlády.

Platnost českých a zahraničních norem hlídá technologie pomocí placeného přístupu na webu.

Pracoviště musí být po dobu provozu udržována potřebnými technickými a organizačními opatřeními ve stavu, který neohrožuje bezpečnost a zdraví osob. Zaměstnavatel při zajišťování bezpečného stavu pracoviště vychází z hodnocení rizik vyplývajících z možných zdrojů ohrožení bezpečnosti a zdraví zaměstnanců ve vztahu k vykonávané činnosti.

Podmínkou k uvedení pracoviště (včetně výrobních a pracovních prostředků) do provozu je, že odpovídá stanoveným požadavkům. Před uvedením pracoviště do provozu a jeho používání je nutné zajistit podmínky pro výkon práce uvedené v podle § 102 a§ 106 Zákoníku práce.

7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

7.1.5.1 Obecně

Pro poskytnutí důkazů o shodě výrobku nebo služby s předem určenými požadavky je stanoven závazný postup, který je detailně popsán ve směrnicích SS 9.1.1 Monitorování a měření procesů, SS 9.1.2 Monitorování a měření produktů, SS 7.1.5. Řízení monitorovacího a měřicího zařízení (Metrologický řád) a PP 8.4.1 Přejímání a vstupní kontrola dodávek a Manuál laboratoře.

7.1.5.2 Návaznost měření



Všechna měřidla ve společnosti podléhají evidenci a kalibraci a jsou řádně označena. Měřidla dosud neověřená a měřidla mimo kalibrační stav jsou skladována odděleně a jsou řádně označena. Uživatelé měřidel odpovídají za jejich správné používání, udržování a manipulování tak, aby nedošlo k jejich poškození nebo ke ztrátě přesnosti.

7.1.6 Znalosti organizace

Management znalostí slouží k organizaci informací, které společnosti přináší její zaměstnanci. Cílem managementu znalostí je maximalizování využití intelektuálního kapitálu organizace, společně s osobními znalostmi jednotlivých zaměstnanců v rámci zvýšení výkonnosti, zisku a splnění strategie a.s.

Jednotliví členové v rámci organizace sdílí informace a znalosti, a to dle kontextu organizace a jejího prospěchu, tedy v rámci spolupráce, daných rolí, činností a funkcí dle organizační struktury, aby dospěli ke společnému cíli, výkonu a kvalitě produkce.

Pro získávání znalostí je nutné mít k dispozici příslušné prostředí a procesy. V rámci získávání znalostí jsou klíčoví vedoucí pracovníci, napomáhají sdílení znalostí.

Základní zdroje znalostí

- Komunikace s experty dodavatelů
- VÚ, VŠ, TU
- Odborná literatura, Sborníky Výzkumných úkolů, DP
- Odborné konference
- Odborná školení
- Spolupráce s externími techniky a specialisty
- případové studie - shromážděné expertem v rámci daného případu

Správa udržování, efektivní získávání a nakládání s informacemi a firemními znalostmi a know-how a jejich sdílení napříč procesy při realizaci produktu.

Interní zdroje SM technologické postupy technická dokumentace – duševní vlastnictví

7.1.6.1 Firemní kultura

"Firemní kultura je synergickým zobrazením dosažené systémové úrovně, compatibility, flexibility a koexistence podnikové filozofie, ze které se dá usuzovat na zdraví organizace, její stabilitu a funkčnost."

Firemní kultura zkvalitňuje pracovní prostředí, je tedy součástí motivace zaměstnanců. Otevřená a přátelská firemní kultura vytváří komunikaci podporující prostředí. Podporou komunikace se umožňuje sdílení znalostí, které zvyšují potenciál pro inovace, jež jsou následností použití získaných znalostí.

Firemní kulturu buduje personální oddělení.



7.2 Kompetence

Pro zachování shody s požadavky na produkty a služby má společnost zajištěny znalosti potřebné pro řízení procesů buď vlastními nebo externími zdroji (např. smluvní externí pracovník pro BP, revize, apod.)

Účelné vzdělávání a výcvik všech pracovníků, kteří mají vliv na shodu s požadavky na produkt (týká se i osob, které pracují pod dohledem organizace, např. externí pracovníci) se řídí směrnici SS 7.1.2 Lidské zdroje.

U všech je zajištěno povědomí o politice a relevantních cílech kvality, o svém přínosu k efektivnosti QMS, stejně jako ke zlepšování jeho výkonnosti a o dopadech při nesplnění požadavků QMS.

Hodnotí se provedená školení povinná i nepovinná, a to pracovníkem personálního odd., po skončení školení.

Pravidelným hodnocením pracovníků nadřazeným je získáván přehled o kvalitě lidského potenciálu společnosti.

Podle druhu požadavku výcviku zajišťuje společnost jeho realizaci interně nebo s využitím externích zdrojů.

7.3 Povědomí

Dle bodu 7.2 je povědomost pracovníků o jejich úloze v systému jakosti společnosti je udržována prostřednictvím:

- * písemných informací sdělovaných na informačních tabulích
- * průběžným školením o systému kvality
- * vstupním proškolením každého přicházejícího zaměstnance

Pracovníci jsou informováni o možných dopadech nekorektního jednání.

7.4 Komunikace

7.4.1 Interní komunikace

Je předávání informací mezi jednotlivými organizačními úrovněmi společnosti v rámci řízení procesů. Dokumentované informace jsou uchovávány jako zápisy z porad, mailová komunikace. Komunikace mezi různými úrovněmi probíhá dle druhu a závažnosti informace na pracovních schůzkách a poradách, osobním jednáním, dále písemně, na nástěnkách, telefonicky. Dokumentované informace jsou uloženy na IS a.s.

7.4.2 Externí komunikace

Základní informace jsou uvedeny na internetových stránkách a.s. Externí komunikace probíhá s zákazníky a dodavateli písemně pomocí mailové komunikace a telefonicky.



7.5 Dokumentované informace

7.5.1 Obecně

Vedení společnosti využívá ke své činnosti strategické dokumenty z oblasti systému kvality a to:

Businnes plán (plán hospodaření podniku), Politiku kvality a Cíle kvality.

Plán hospodaření podniku je pravidelně vytvořen na začátku účetního roku, poté jsou prováděna hodnocení hospodaření podniku a od nich se odvíjí systém nápravných opatření a také odměňování zaměstnanců.

Politika kvality je vytvořena na období jednoho roku Cíle kvality viz. bod [6.2](#)

Řídící dokumentaci z oblasti systému kvality lze setřídit do těchto úrovní:

1. Normy ČSN EN ISO 9001 a IATF 16949 v aktuálním znění
2. Příručka kvality
3. Organizační řád, Pracovní řád, Kolektivní smlouva
4. Postupy, směrnice systému a ostatní řády (např. Požární řád, Skartační řád apod.)
5. Pokyny, instrukce, pracovní postupy a návody

Pro stručné a přehledné popsání systému kvality společnosti METAZ Týnec a.s. je určena tato příručka kvality, na kterou navazují další dokumentované postupy a záznamy popsané v jednotlivých směrnících. Příručka kvality je dostupná všem zaměstnancům na interní počítačové síti.

Směrnice systému detailně popisují jakým způsobem zajistit realizaci všech činností ovlivňujících kvalitu, jednoznačně vymezují pravomoci a odpovědnosti pracovníků společnosti při zajišťování kvality. Směrnice systému představují duševní majetek společnosti, proto nemohou být běžně předávány zákazníkům ani jiným externím osobám. Jde o řízené dokumenty a záznamy.

Některé činnosti si vyžádaly detailnější propracování v podobě pracovních a kontrolních návodů, pokynů a instrukcí. Tyto jsou v poslední hladině dokumentů systému kvality.

Související směrnice SS 7.5 Dokumentované informace

7.5.1.1 Příručka kvality

Hlavním dokumentem systému kvality je Příručka kvality. Tento dokument obsahuje stručný a přehledný popis systému kvality. Je určena pro všechny zaměstnance společnosti ovlivňující kvalitu výrobků a spokojenost zákazníků, jakož i pro rychlou prezentaci naší politiky a systému kvality našim zákazníkům.

Příručka kvality popisuje strukturu dokumentů systému kvality a obsahuje odkazy na jednotlivé směrnice, které podrobně popisují činnosti a procesy v celé společnosti.

Příručka kvality je závazný dokument pro všechny zaměstnance společnosti. Zákazníkům, dodavatelům i ostatním zainteresovaným stranám podává základní informace o zavedeném systému kvality a využívání forem managementu.



7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

Popisuje SS 7.5 Dokumentované informace

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

Řízení dokumentovaných informací zajišťuje, že ve společnosti METAZ Týnec a.s. je používána výhradně platná a aktuální dokumentace. Tyto dvě podmínky jsou zajištěny jednotným postupem pro vydávání a oběh interních dokumentovaných informací. Vydávání dokumentovaných informací je podrobně popsáno ve směrnici SS 7.5 Dokumentované informace

8 Provoz

8.1 Plánování a řízení provozu

Pro realizaci produktu je přijatý systém procesů, které na sebe vzájemně navazují a jsou standardizované dle ČSN EN ISO 9001 a IATF 16949 v aktuálním znění. Počínají stanovením požadavků na produkt, přes technické zpracování, nakupování komponentů až po vlastní výrobu a následnou kontrolu. V průběhu tohoto procesu jsou vytvořeny potřebné dokumenty a přiděleny zdroje (kapacity), které jsou vhodné pro vznik produktu dle potřeb a požadavků zákazníka či jiných zainteresovaných stran. Ke všem činnostem je popsán způsob kontroly, samotného zkoušení produktů, řízení všech procesů zajištěných externě a postup řízení změn vyžádaných zákazníkem i neplánovaných v průběhu výroby. Jsou vedeny potřebné záznamy pro poskytnutí důkazů, že realizační procesy a výsledný produkt splňuje požadavky na kvalitu a zákonem daných požadavků. Výsledky těchto činností působí jako zpětná vazba pro plánování a zefektivňování systému kvality a návazného uvolňování zdrojů pro všechny procesy týkající se produktu, nebo zjišťování potřeb zákazníků. Konkrétní postupy jsou pro jednotlivé procesy popsány ve směrnících.

8.2 Požadavky na produkty a služby

Před přijetím zakázky nebo před předložením závazné nabídky je zajištěno přezkoumání požadavků týkajících se produktu. Odpovědným zaměstnancům k zajištění této činnosti slouží:

- zápis z jednání se zákazníkem
- předložená technická dokumentace
- QMS



8.2.1 Komunikace se zákazníky

Pravidla pro komunikaci se zákazníky s ohledem na informace o produktu či technologických možnostech jsou určeny v příslušné směrnici. Vyřizování poptávek, smluv a objednávek včetně dodatků, požadavků zainteresovaných stran a zpětných vazeb na spokojenost nebo stížnost zákazníka jsou řešeny organizačními směrnicemi SS 8.2. Procesy vztahující se k zákazníkovi a SS 8.4.1 Nákup

8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby

Jsou dány:

- Technickými normami
- Legislativními požadavky
- SCR

Společnost přijala veškerá opatření, aby zajistila shodu výrobku se zadanými požadavky v průběhu interního zpracování a dodání do místa určení. Identifikace, manipulace, balení, skladování a expedice produktů se provádí ve shodě s dodacími podmínkami dohodnutými mezi dodavatelem a odběratelem pro příslušný obchodní případ a pro tento proces jsou zpracovány příslušné předpisy (skladové řády, balicí předpisy).

8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby

Při přijetí požadavku od zákazníka se interně provádí přezkoumávání zakázky z hlediska způsobilosti společnosti k naplnění zadaných nároků uvedených ve smlouvě, objednávce, výkresové dokumentaci příp. jiných materiálech ještě dříve, než se společnost zaváže dodat produkty nebo služby zákazníkovi.

Úkolem je zjistit, zda jsou:

- jasně definovány požadavky na produkt
- vyřešeny nejasnosti, které by mohly vést k nejednoznačnému výkladu
- určení rizik a plán opatření pro jejich řešení
- jasně specifikován rozsah služeb poskytovaných spolu s dodávkou výrobku
- splnitelné následně podané změny požadavků ze strany zákazníka
- splnit požadavky dané zákonem či jinými zainteresovanými stranami

8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby

V případě jakýchkoliv změn jak ze strany zákazníka (změny na výrobku, dodací podmínky apod.) tak ze strany dodavatele (změna technologie, materiálové změny, úpravy modelu apod.) se obchodní oddělení spojí se zákazníkem a postupuje podle bodu 8.2.3

8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb



V souladu s normou IATF 16949:2016 byly ve společnosti **METAZ Týnec a.s.** aplikovány požadavky všech prvků s **vyloučením požadavků prvku 8.3 týkajících se návrhu a vývoje produktu.**

8.3.1 Obecně

Společnosti **METAZ Týnec a.s.** se nezabývá aktivitami vývoje nových produktů a služeb, v oblasti výroby pro automobilový průmysl, pouze vývojem procesů. Návrh a vývoj produktů a služeb není aplikován.

8.3.1.1 Návrh a vývoj produktů a služeb - dodatek

Není relevantní – viz kap. 4.3.1

8.3.2 Plánování návrhu a vývoje

Vývoj procesu je prováděn meziútvarovým týmem, který má stanoveny pro konkrétní projekt odpovědnosti a pravomoci. Týmem jsou v souladu s požadavky zákazníka stanoveny jednotlivé etapy, jejichž součástí je přezkoumání, ověřování a validace vývoje procesu.

8.3.2.1 Plánování návrhu a vývoje

Není relevantní – viz kap. 4.3.1

8.3.2.2 Schopnosti pro návrh a vývoj

Není relevantní – viz kap. 4.3.1

8.3.2.3 Vývoj produktů se zabudovaným software

Není relevantní – viz kap. 4.3.1

8.3.3 Vstupy pro návrh a vývoj

Není relevantní – viz kap. 4.3.1

8.3.3.1 Vstup pro návrh a vývoj produktu

Není relevantní – viz kap. 4.3.1

8.3.3.2 Vstup pro návrh výrobního procesu

V rámci projektu je definován cíl projektu, technická specifikace, termíny (zahájení / ukončení), požadavky zákonů, požadavky týkající se bezpečnostních hledisek a případné další požadavky úřadů, zákazníků, resp. Společnosti **METAZ Týnec a.s.**, specifické pro daný projekt.

8.3.3.3 Zvláštní charakteristiky

Související postup definuje proces identifikování zvláštních znaků, a to jak definovaných zákazníkem, vycházejících z legislativních požadavků či zjištěných na základě vlastních analýz.

Jsou-li definovány na produktu některé zvláštní znaky, jsou tyto promítnuty do analýz rizik, do kontrolních plánů (plánů kontroly a řízení) a veškerých dokumentů a záznamů, které slouží k prokázání shody plnění požadavků na tyto zvláštní znaky. Pro označování těchto znaků, a tedy i dokumentovaných informací s nimi souvisejících je společností využíváno znaků či symbolů definovaných zákazníkem (je-li zákazníkem požadováno) anebo ekvivalentních vlastních symbolů.

8.3.4 Způsoby řízení návrhu a vývoje

Termíny přezkoumávání vývoje procesu – takzvané milníky jsou uvedeny pro konkrétní projekt přímo v “Termínovém plánu”. Jejich definice je provedena vzhledem k plánovaným termínům a rizikům jednotlivých činností.

Záznamy o hodnocení milníků jsou obsaženy v Termínovém plánu a obsahují, je-li to potřebné, definici opatření k zajištění plnění podmínek projektu.



Způsoby řízení návrhu a vývoje procesu je využíváno ověřovacích sérií, které slouží k osvědčení výrobní technologie a technologičnosti výrobku s cílem připravit sériovou výrobu. Velikost ověřovací série se stanoví po dohodě se zákazníkem. Po ukončení ověřovací série a vyhodnocení poznatků se provede případně nutná oprava dokumentace.

8.3.4.1 Monitorování

Zprávy a obecně záznamy vznikající na základě přezkoumání jednotlivých milníků jsou zahrnuty do zpráv a jednání k přezkoumání systému kvality.

8.3.4.2 Validace návrhu a vývoje

Validace vývoje procesu je prováděna zpravidla zákazníkem. Pro oblast dodávek do automobilového průmyslu je validací například schválení prvních vzorků, zástavbové zkoušky a podobně. O těchto validacích jsou vedeny záznamy ve formě protokolů o vzorkování, zprávách z jednání se zákazníkem a podobně.

Validace návrhu a vývoje je prováděna v souladu s požadavky zákazníka, včetně časových plánů projektu.

8.3.4.3 Program výroby prototypu

V případě, kdy je zákazníkem požadována výroba prototypu, je tento požadavek zanesen do časového plánu projektu, pro výrobu prototypu do oblasti automobilového průmyslu jsou zpracovány a využity Kontrolní plány. Prototypy jsou vyráběny (pokud je to možné) za stejných podmínek jako bude probíhat sériová výroba.

8.3.4.4 Proces schvalování produktu

Schvalování výrobků je prováděno dle konkrétních požadavků zákazníků, a v souladu s platnou legislativou (například výrobkové certifikace apod.). Pro oblast automobilového průmyslu může být (není-li zákazníkem požadováno jinak) využito postupu pro vzorkování / schvalování výrobků dle metodiky VDA resp. QS 9000, která je popsána v související dokumentaci.

8.3.5 Výstupy z návrhu a vývoje

Není relevantní – viz kap. 4.3.1

8.3.5.1 Výstup z návrhu produktu - dodatek

Není relevantní – viz kap. 4.3.1

8.3.5.2 Výstupy z návrhu výrobního procesu

Mezi výstupy z vývoje procesů patří například následující dokumentace a podklady:

- specifikace výrobních operací, zařízení, parametrů a podobně
- Kontrolní plány specifikující znaky produktu a procesů
- předpisy definující manipulaci, balení, ochranu a dodávání produktů
- výsledky zkoumání rizik – FMEA procesu
- údaje o předepsaných kontrolních zařízeních a jejich způsobilosti atp.

8.3.5.3 Změny návrhu a vývoje

Změny týkající se vývoje procesu jsou přezkoumány a po jejich validaci transformovány do interních postupů a činností.



Při přezkoumání změn jsou zohledněny vlivy (změny) nejen na stávající projekt, ale i na související projekty, výrobky a procesy.

8.3.5.4 Změny návrhu a vývoje - dodatek

Při počátečním schválení produktu jsou hodnoceny veškeré změny návrhu, včetně změn interních i navržených dodavateli (především s ohledem na charakteristiky – např. lícování, tvar, funkci, výkonnost a/nebo životnost). V případě požadavku zákazníka jsou dokumentována zvláštní uvolnění zákazníkem před realizací sériové výroby.



8.4 Kontrola externě poskytovaných procesů a služeb

8.4.1 Obecně

8.4.1.1 Výběr dodavatelů

Hlavním úkolem procesu nákupu je zajistit, aby všechny nakupované dodávky (včetně kooperace) odpovídaly předem jednoznačně specifikovaným požadavkům, které zabezpečují kvalitu výsledného produktu a zajistí tak spokojenost zákazníka a shodu s jeho požadavky a požadavky ostatních zainteresovaných stran. Pro efektivní práci s jednotlivými dodavateli je vypracováno hodnocení dodavatelů.

Proces nákupu služby, např. kooperace, se řídí stejnými pravidly jako v bodě 8.2 požad.na produkty a služby, tzn. stanovení požadavků na dodávku, zákonných předpisů, požadovanou kvalifikaci, uzavření smlouvy, atd.

Související směrnice SS 8.2.1 Procesy vztahující se k zákazníkovi a SS 8.4.1 Nákup

8.4.2 Typ a rozsah řízení

Ověřování nakupovaného produktu či služby probíhá ve dvou etapách:

Všechny příchozí dodávky produktu či služby jsou přijímány a evidovány stanoveným způsobem. V případě zjištění neshody při příjmu nebo vstupní kontrole je tato neshoda řešena dle pokynů ve směrnici SS 8.4.1 Nákup.

8.4.3 Informace pro externí poskytovatele

Podklady pro nákup produktu či služby jsou požadavky, které obsahují veškeré údaje nutné pro jednoznačnou dodávku (technická specifikace materiálů, apod.).

8.5 Výroba a poskytování služeb

8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Platný systém kvality určuje a řídí podmínky pro plánování, realizaci výrobku a poskytování služeb. Směrnicemi jsou jasně stanoveny postupy a systémy pro vhodné identifikování výrobku v průběhu celé realizace s ohledem na požadavky monitorování a měření.

- Pracovníkům jsou sdělovány přesné informace o požadovaném stavu finálního produktu
- Vhodnost zařízení a prostředí pro výrobu daného výrobku je posuzována při přezkoumání poptávky. Údržba technického vybavení je plánovaná a pravidelně se uskutečňuje (viz bod 7.1.3)
- Kontrolní operace se provádějí měřicími přístroji, které jsou k dispozici pověřeným pracovníkům. Tato zařízení jsou pravidelně kontrolována. Pracovníci kontroly provádí svou činnost zcela



nezávisle na výsledku výrobního procesu. Tito zaměstnanci jsou jediní kompetentní rozhodnout, zda kvalitativní parametry splňují stanovené požadavky.

8.5.2 Identifikace a sledovatelnost

Ve společnosti je v převážné míře používán nepřímý způsob identifikace - přiloženým průvodním dokladem, skladovou evidencí - případně kombinovaným způsobem - přiloženým dokladem a záznamem na materiál. Jako identifikátor slouží dle potřeby číslo zakázky, druh a charakteristika materiálu, výrobní číslo apod. Viz směrnice SS 8.5.2 Identifikace a sledovatelnost.

8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů

Pokud společnost používá majetek zákazníka nebo externího poskytovatele (materiál, výrobní nástroje, modelové zařízení, duševní vlastnictví, osobní data apod.), je tento řádně ověřen při jeho převzetí, je identifikován a chráněn tak, aby nebyla snížena jeho kvalita. V případě zjištění, že je tento majetek nevhodný k použití, je zjištěno jeho poškození anebo je jinak dotčen, je o tomto zákazník či externí poskytovatel neprodleně informován, je proveden záznam a jsou hledána možná řešení nápravy.

8.5.4 Ochrana

Společnost přijala veškerá opatření, aby zajistila shodu výrobku se zadanými požadavky v průběhu interního zpracování a dodání do místa určení. Identifikace, manipulace, balení, skladování a expedice produktů se provádí ve shodě s dodacími podmínkami dohodnutými mezi dodavatelem a odběratelem pro příslušný obchodní případ a pro tento proces jsou zpracovány příslušné předpisy (skladové řády, balicí předpisy).

8.5.5 Činnost po dodání

Již při přezkoumání požadavku zákazníka je brán zřetel na činnost po dodání, tzn. požadavky zákonů a předpisů, možné nežádoucí následky souvisící s produkty a službami, charakter, použití a předpokládanou životnost produktů a služeb a zpětná vazba od zákazníka. Podmínky jsou určeny písemně, např. ve smlouvě.

8.5.6 Řízení změn

Změny při výrobě a poskytování služeb jsou přezkoumávány a řízeny, viz. směrnice SS 8.5.6 Řízení změn realizace procesu.

8.6 Uvolňování produktů a služeb

K uvolnění produktů dochází až po úspěšném provedení zkoušek a testů uvedených v technické specifikaci, a nebo v přijímacích podmínkách. O těchto zkouškách a testech jsou vedeny záznamy na



IS Helios nebo v listinné formě. Tyto dokumenty jsou archivovány dle přejímacích podmínek zákazníka. Je zajištěna sledovatelnost ve výrobě i důkazy o shodě s přejímacími kritérii zákazníka.

8.7 Řízení neshodných výstupů

Systém zajišťuje, že neshodný produkt je identifikován a řízen tak, aby se zabránilo jeho použití pro další procesy nebo dodání zákazníkovi. Pro neshodný výrobek je vyčleněn označený prostor viz. SS 8.7 Řízení neshodných výstupů

Neshoda může být identifikována:

- u dodaného materiálu - vstupní kontrola
- u produktu v rámci interních procesů - každý pracovník je odpovědný za okamžité hlášení zjištění neshody produktu nebo výrobního procesu
- u hotového produktu - výstupní kontrola
- reklamací od zákazníka

Je zajištěn způsob vstupní a výstupní kontroly, která zajišťuje nepřijetí resp. nedodání neshodného produktu. Ve všech případech jsou udržovány záznamy. Tyto záznamy jsou analyzovány a vyhodnocovány.

9 Hodnocení výkonnosti

9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

9.1.1 Obecně

Cílem procesu monitorování, měření a analýzy je objektivními metodami analyzovat rizika, příležitosti a vliv zainteresovaných stran (odpovídá vedení). Zjistit vlastnosti nakupovaných dodávek, vyráběných výrobků a potvrdit shodu se specifikovanými požadavky zákazníka a systému kvality s požadavky normy ČSN EN ISO 9001 anebo IATF 16949 v aktuálním znění.

Kontroly, které vyplývají z potřeb, jsou stanoveny formou dokumentovaných postupů a plánů kvality.

Vlastní kontrolu provádějí zaměstnanci dle svého zařazení.

9.1.1.1 Monitorování a měření procesů

Způsob monitorování a měření procesů se provádí podle charakteru procesu. Kontinuální způsob monitorování a měření je realizován v hlavních procesech především v procesu realizace zakázky, vyhodnocení výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality a přijatých opatření pro řešení rizik a příležitostí a potřeb zlepšení QMS.

Audity (výrobku, procesu a systému) týkající se řídí dle Programu auditu, který sestavuje manager QMS viz směrnice SS 9.2 Interní audit.

Hodnocení cílů kvality:



- bude prováděno 1x ročně, vždy po ukončení kalendářního roku (s ohledem na dostupnost ekonom.dat za uplynulé období).
- vedení společnosti rozhodlo, že výsledky hodnocení cílů kvality budou kvantitativního charakteru, udávané v procentech z celkové výroby.
- * Nebude-li možné cíl vyhodnotit v % (např. míra splnění by nebyla proveditelná či objektivní z důvodu změn na trhu, legislativních změn, apod.), je na vedení společnosti, aby rozhodlo, zda je předložený výsledek dostačující a nebo je třeba uložit nápravná opatření, příp. je nutno provedení cíle přesunout do dalšího období.

9.1.1.2 Monitorování a měření produktu

Měření a monitorování produktu probíhá dle požadavků konstrukční, výrobní, nebo jiné dokumentace, v různých etapách realizace produktu dle příslušných směrnic. Tato měření probíhají v průběhu procesů (technologická měření v rámci operací) a při mezioperačních a výstupních kontrolách. Pokud některé záznamy požaduje zákazník, nebo je-li požadována jeho účast u některých zkoušek, jsou tyto skutečnosti specifikovány písemně již při uzavírání smlouvy.

Pro účely auditu výrobků je vytvořena směrnice SS 8.2.2-01 Interní audit.

Analyzovány jsou data v různých oblastech:

- spokojenost zákazníků
- shoda s požadavky na produkt
- charakteristika a trendy procesů a produktů, včetně příležitostí pro snížení případných rizik analýza dodavatelů

Výsledky těchto analýz slouží jako vstup pro přezkoumání příčin a přijetí nápravných opatření.

9.1.2 Spokojenost zákazníka

System managementu kvality společnosti monitoruje a vyhodnocuje spokojenost zákazníka, a to jako zpětnovazební proces. Spokojenost zákazníka vyhodnocuje příslušný zástupce zájmů zákazníka jednou ročně. Zaměstnanci obchodního úseku obesílají zákazníky s nejvyššími objemy zakázek za uplynulé roční období. Došlé výsledky obchodní oddělení předá vedení kvality.

9.1.3 Analýza a hodnocení

Cílem analýzy je stanovení KPI ukazatelů výkonnosti klíčových procesů a slouží k zjištění efektivnosti a výkonnosti procesů, a přijatých opatření pro zvýšení výkonnosti a efektivnosti SQM.

9.2 Interní audit

Interní audit kvality slouží k systematickému a nezávislému šetření jehož cílem je stanovit, zda činnosti v oblasti kvality a dosažené výsledky jsou v souladu s cíly, plánovanými záměry a požadavkům normy ČSN EN ISO 9001:2015 a IATF 16949:2016. Interní audity se provádějí dle směrnice SS 9.2 Interní audit. O auditech a jejich výsledcích jsou vytvářeny a udržovány záznamy.



Výsledky auditu slouží jako základ pro další zdokonalování systému kvality. Pro tyto audity je stanoven roční plán. Jednotliví auditoři jsou jmenováni, proškoleni a je zajištěna objektivita a nestrannost procesu auditu.

9.3 Přezkoumání systému managementu

9.3.1 Obecně

Vedení společnosti **METAZ Týnec a.s.** přezkoumává účinnost QMS min. 1x ročně v několika stupních:

- projednání aktuálních informací, úkolů a problémů při poradách,
- seznamování s výsledky interních auditů,
- přezkoumání plnění cílů kvality a ostatních indikátorů (vstupů) – viz Management review

9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu

Na poradě vedení jsou především přezkoumány:

- výsledky hospodaření (měsíční/čtvrtletní/roční)
- 1x ročně interní/externí aspekty, které jsou relevantní pro strategické zaměření společnosti
- 1x ročně aspekty týkající se zainteresovaných stran, které by mohly mít vliv na METAZ Týnec a.s.
- efektivnost opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí a vhodnost zdrojů pro udržování efektivního QMS.

Záznamem jsou písemné úkoly a uložená opatření.

Přezkoumání systému kvality je prováděno zejména v těchto oblastech:

- stav opatření vyplývajících z předchozího přezkoumání
- změny interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro QMS
- informace o výkonnosti a efektivnosti QMS, včetně trendů týkajících se:
 - Spokojenost zákazníka (vyhodnocení reklamací, zpětná vazba)
 - Stav plnění cílů kvality a aktuálnosti Politiky kvality
 - Výkonnost procesů a shoda produktů a služeb
 - Neshody a nápravná opatření
 - Výsledky monitorování a měření
 - Výsledky auditů
 - Výkonnost externích poskytovatelů
- přiměřenost zdrojů
- efektivnost opatření přijatých pro ošetření rizik a příležitostí (viz 6.1)
- příležitosti ke zlepšování

9.3.2.1 Vstupy pro přezkoumání systému managementu – dodatek

V oblasti výrobků pro automobilový průmysl vstup pro přezkoumání obsahuje:

- Náklady na nedostatečnou kvalitu (interní a externí neshody)
- Měřítka efektivnosti procesu
- Měřítka účinnosti procesu



- Shodu produktu
- Posuzování proveditelnosti výroby, která se provádějí při změnách stávajícího provozu a u nových zařízení nebo u nového produktu (viz 7.1.3.1)
- Spokojenost zákazníka
- Přezkoumání výkonnosti ve vztahu k cílům údržby
- Poskytnutí záruky (je-li to vhodné)
- Přezkoumání hodnocení zákazníků (Scorecards)
- Identifikaci potenciálních poruch ve fázi užití zjištěných prostřednictvím analýzy rizik (FMEA)
- Skutečné poruchy ve fázi užití a jejich vliv na bezpečnost nebo životní prostředí

9.3.3 Výstupy z přezkoumání

Výstupy z přezkoumání hodnotí vhodnost, přiměřenost a efektivnost systému managementu kvality, potřebu změn včetně potřeb zdrojů a jsou podkladem zlepšování QMS, zejména ve vztahu k požadavkům zákazníka a ostatních zainteresovaných stran. Dokumentované informace jsou uchovávány. Dále jsou informace a úkoly delegovány na poradách kvality a poradách jednotlivých středisek. Viz záznamy z porad.

10 Zlepšování

10.1 Obecně

Ve společnosti je uplatňován princip stálého zlepšování systému kvality a tím zvyšování jeho účinnosti.

K tomuto účelu jsou využívány:

- politika a cíle kvality a jejich inovace
- výsledky auditů a prověrek
- analýza údajů
- opatření k nápravě
- navazující směrnice

Výsledky hospodaření (měsíční, čtvrtletní, výroční zpráva), porady managementu, výrobní porady, interní sdělení, komunikace se zákazníkem (změnové řízení, reklamace, hodnocení, externí audity). Systém výcviku (školení povinné i nepovinné).

10.2 Neshody a nápravná opatření

Řízení neshodného výrobku je popsáno ve směrnici 8.7 Řízení neshodných produktů

Nápravná opatření jsou popsána ve směrnici 10.2 Nápravná a preventivní opatření

10.3 Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování je strategickým cílem společnosti Metaz Týnec a.s. tato činnost je systematická a plánovaná a zahrnuje:

- hledání a odstraňování rezerv a plýtvání



- měření, analýzu a zvyšování efektivity jednotlivých částí realizace produktu
- motivaci a aktivizaci pracovníků a týmu k rozvoji výkonnosti a efektivity
- neustálé zlepšování produktu (výrobku, služby) a tím i pro dlouhodobý růst spokojenosti zákazníků, posilování jejich věrnosti
- aplikaci progresivní rozvojové spirály trvalého rozvoje a růstu celé organizace

Podpůrné procesy a činnosti, které celkovou výkonnost a efektivitu též ovlivňují. Jedná se zejména o:

- řízení rozvoje lidských zdrojů, aktivizace a motivace týmu v zájmu zvyšování efektivity
- řízení finančních, informačních a logistických toků a činností
- předvýrobní procesy a činnosti (marketingový průzkum, strategie, taktika, plánování, vývoj apod.) a následné procesy a činnosti (zejména servis a péče o zákazníka, analýzy zpětných vazeb apod.)
- aplikaci progresivní rozvojové spirály trvalého rozvoje a růstu celé organizace
- rozvoj infrastruktury