



IMS HAND BUCH

PRÍRUČKA INTEGROVANÝ
SYSTÉM RIADENIA



PRÍRUČKA INTEGROVANÝ SYSTÉM RIADENIA

podľa

EN ISO 9001

EN ISO 14001

EN ISO 18001

OBSAH

1. Oblasť použitia
 - 1.1 Stanovenie oblasti použitia systému manažérstva kvality
 - 1.2 Predslov
 - 1.3 Aplikované normatívy s uplatnením v rámci koncernu
 - 1.4 Účel príručky
2. Odkazy na normy
3. Pojmy a skratky
 - 3.1 Normatívy - definície pojmov
 - 3.2 Interné skratky
4. Organizačné zloženie
 - 4.1 Organizačné zloženie (zainteresované strany/stakeholder)
 - 4.2 Špeciálne funkcie
 - 4.3 Štruktúra a znázornenie procesu systému manažérstva nad rámec koncernu
 - 4.3.1 Štruktúra dokumentov manažérstva
 - 4.3.2 Prehľad procesov a ich mapa
5. Vedenie
 - 5.1 Koncepcia spoločnosti, firemná politika
 - 5.2 Zodpovednosť a právomoci
 - 5.2.1 Strategická orientácia
 - 5.2.2 Zodpovednosť a právomoci
 - 5.2.3 QMB-K (Poverená osoba pre manažérstvo kvality v rámci vedenia koncernu)
 - 5.2.4 Poverená osoba pre manažérstvo kvality/environmentálne manažérstvo vo filiálke/ v dcérskej spoločnosti
6. Plánovanie
 - 6.1 Opatrenia na zaobchádzanie s rizikami a šancami
 - 6.2 Ciele a ich merateľnosť, podnikateľské ciele
7. Podpora
 - 7.1 Personálne zdroje, poskytnutie prostriedkov prostredníctvom vedenia
 - 7.2 Školenia, vzdelávanie a ďalšie vzdelávanie, povedomie o kvalite a vedomostný manažment
 - 7.3 Infraštruktúra
 - 7.3.1 Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci a ochrana životného prostredia
 - 7.3.2 Infraštruktúra výpočtovej techniky a informačných technológií

- 7.4 Prostredie procesu, pracovné prostredie, bezpečnosť pri práci
- 7.5 Vlastnosti výsledkov merania v nadväznosti na technické štandardy, manažment meracích prostriedkov
- 7.6 Znalosti organizácie
- 7.7 Komunikácia
 - 7.7.1 Interná komunikácia
 - 7.7.2 Externá komunikácia
- 7.8 Manažment zdokumentovaných informácií
- 7.9 Elektronické spracovávanie dokumentácie, zabezpečenie dát
- 8. Prevádzka
 - 8.1 Plánovanie a riadenie prevádzky
 - 8.1.1 Zákaznícky servis
 - 8.1.2 Realizácia stavieb
 - 8.1.3 Výroba asfaltu, betónu a frakcií kameniva
 - 8.1.4 Riadenie odpadového hospodárstva
 - 8.1.5 Akreditovaná skúšobňa a akreditovaný orgán inšpekcie
 - 8.1.6 Integrované systémy manažmentu a stavebná prevádzka
 - 8.1.7 Obstarávanie materiálov, výber a hodnotenie dodávateľov a subdodávateľov
 - 8.1.8 Manipulácia s výrobkami a materiálmi, ktoré poskytnú zákazníci
 - 8.2 Procesy v rámci riadenia, servisu a poskytovania služieb
 - 8.2.1 Obchodné vedenie
 - 8.2.2 Dielne
 - 8.3 Riadenie a odchýlky
- 9. Hodnotenie výkonov
 - 9.1 Kontrolovanie, meranie, analýza a vyhodnotenie
 - 9.1.1 Štatistické metódy
 - 9.2 Hodnotenie dodržiavania právnych predpisov
 - 9.3 Spokojnosť zákazníkov
 - 9.4 Interné audity
 - 9.5 Hodnotenie manažérstva
- 10. Zlepšovanie
 - 10.1 Nekonformita a opatrenia na nápravu
 - 10.2 Kontinuálne zlepšovanie
- 11. Súvisiace dokumenty pre riadenie kvality
- 12. Vyhlásenie o záväznosti a uvedenie do platnosti

1. OBLASŤ POUŽITIA

1.1 STANOVENIE OBLASTI POUŽITIA SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY

Oblasť použitia je stanovená nasledovne a týka sa:

- Zahrnutia všetkých externých a interných tém
- Zahrnutia všetkých zainteresovaných stránok, ktoré majú vplyv na organizácie, ktorých sa to týka (interných, externých)
- Všetky procesy podľa popisu toku procesov pre výrobu produktu a výkony v celej organizácii

Informačné podklady k tomu sú napr. popis toku procesov, organizačné štruktúry, reporty manažmentu a dokumenty pre zabezpečenie kvality podľa integrovaného systému manažérstva kvality.

1.2 PREDSLOV

KVALITA, naša miera vecí

Zvolené ekonomické ukazovatele a indikátory finančnej kondície sú iba formálne dobré parametre úspešne riadenej spoločnosti.

Každá spoločnosť má svoje ciele a definuje si ich individuálne. Či už na základe čistého zvýšenia obrátov alebo prostredníctvom jednoduchej redukcie nákladov – podnikateľské myslenie a konanie sú v konečnom dôsledku vždy zamerané na zvýšenie hospodárnosti a rentability.

Nám to nestačí!

Už v minulosti sme identifikovali potrebu zachovania kvality našich výrobkov a služieb a jej sústavného zvyšovania, aby sme dokázali trvalo existovať na neustále sa meniacom a čoraz globálnejšom trhu. V súčasnosti je naša vysoká úroveň z hľadiska kvality, životného prostredia, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci nielen cieľom spoločnosti, ale aj živým meradlom vecí pre naše zamestnankyne a našich zamestnancov.

Kvalita, životné prostredie, bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci sú centrálnymi piliermi našich podnikateľských princípov. Naše služby a stavebné materiály sú v tejto súvislosti sústavne kontrolované na dobrovoľnej báze – tieto úkony zabezpečuje štátny akreditovaný skúšobný a dozorný orgán.

Náš zmysel pre kvalitu, životné prostredie, bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci má svoje korene už v plánovaní stavebných operácií optimalizovaných podľa konkrétnych potrieb a zahŕňa samozrejme aj bezchybnú dokumentáciu procesov.

Podľa tohto motta je najvyšším cieľom našej živej firemnej politiky dôvera a spokojnosť našich zákazníkov.

Naše maximá:

- Zákazník je náš partner.
- Naše zamestnankyne a naši zamestnanci myslia v záujme spoločnosti, ktorí majú vynikajúcu kvalifikáciu, sú pravým kapitálom spoločnosti.
- Preto kladieme mimoriadny dôraz na vzdelávanie a doplňujúce vzdelávanie našich zamestnankýň a zamestnancov.
- Jednotlivé súčasti spol. SWIETELSKY sú chápané ako jednotný podnikateľský systém, ktorý je zameraný na maximálnu spokojnosť našich zákazníkov v pozitívnej harmónii s naším životným prostredím.

Vychádzajúc z týchto zásad sme vytvorili konkrétne opatrenia a smernice.

K nim patrí rozhodnutie riadiť koncern Swietelsky podľa princípov systému manažérstva kvality STN EN ISO 9001 a ďalších doplňujúcich systémových noriem, ako aj podľa platných systémov environmentálneho manažérstva STN EN ISO 14001 a podľa systémov manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci STN OHSAS 18001. Výsledky našich snáh sme zhrnuli v tejto príručke.

1.3 APLIKOVANÉ NORMATÍVY S UPLATNENÍM V RÁMCI KONCERNU

Náš integrovaný systém riadenia (IMS) zahŕňa v súčasnosti nasledujúce hlavné témy:

NORMATÍV	OBLASŤ POUŽITIA
CMS	Compliance Managementsystem
EN ISO 9001	Všeobecný hlavný systém ako základ systému IMS
EN ISO 14001	Environmentálne manažérstvo
OHSAS 18001	Systémy manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci

AWG	Riadenie odpadového hospodárstva vrátane opätovného použitia/zhodnotenia
EN ISO 17025	Akreditovaná skúšobňa
EN ISO 17020	Akreditovaný orgán inšpekcie
EN 13242	Výroba kameniva do nestmelených a hydraulicky stmelených nosných vrstiev
EN 13108-21	Kontrola výroby obaľovačky
EN 13043	Výroba kameniva do bitúmenových zmesí
EN 12620	Výroba kameniva do betónu
ÖNORM M 7812 Teil 1	Osvedčenie pre zvarovňu na opravy a údržbu koľajových vozidiel, najmä strojov na pokládku koľajníc
DIN EN 15085-2 Zertifizierungsstufe CL2	Zváranie železničných vozidiel a súčastí
ECM	nariadenie EÚ 445/2011 Pre údržbu nákladných vozňov
Eisb.G. §39b Richtlinie 2004/49/EG	Bezpečnostný riadiaci systém (SMS), bezpečnosť na železnici
EN ISO 3834-2	Požiadavky na kvalitu pri tavnom zváraní kovových materiálov, železničné staviteľstvo
EN 1090-1	Realizácia oceľových a hliníkových nosných konštrukcií Metóda preukazujúca zhodu nosných konštrukcií
EN 1090-2	Realizácia oceľových nosných konštrukcií
EN ISO 3834-3	Kvalitatívne požiadavky na techniku zvárania Štandardné kvalitatívne požiadavky
EN ISO 14731	Kontrola zvárania – úlohy a zodpovednosť
EN ISO 5817	Zváranie – zvary tavného zvárania na oceli, nikle, titane a ich zliatinách Definovanie skupín odchýlok
EN ISO 15614-1	Požiadavky a definovanie metód zvárania kovových materiálov Kontrola zvárania

EN ISO 15609	Požiadavky a definovanie metód zvárania kovových materiálov- smernica zvárania
EN 287-1	Zváračské skúšky

1.4 ÚČEL PRÍRUČKY

„Príručka integrovaného systému riadenia“ má našim zákazníkom poskytnúť pohľad na to, ako koncern SWIETELSKY plní požiadavky kladené na kvalitu, ochranu životného prostredia, bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, hospodárnosť a dodržiavanie zmlúv a termínov vo vzťahu k zákazníkom – a to vždy pri zohľadnení všetkých zmluvne relevantných normatífov a zákonných požiadaviek.

Príručka upravuje aj štruktúru a internú organizáciu postupov v rámci vedenia spoločnosti, obchodného vedenia, filiálok/dcérskych spoločností, interných služieb, akreditovanej skúšobne a výrobných prevádzok a dielní. Všetky normatívy integrovaného systému riadenia sú dostupné k nahliadnutiu v sieti intranet.

2. ODKAZY NA NORMY

Systém manažérstva kvality je založený na normatíve EN ISO 9001 s referenčnými normatívmi kvality, ochrany životného prostredia a zdravia pri práci a všeobecnými špecifickými požiadavkami zákazníka.

3. POJMY A SKRATKY

Definície pojmov sa zakladajú na EN ISO 9000, ako aj na interných firemných pojmoch jednotlivých popisoch procesov.

3.1 NORMATÍVY - DEFINÍCIE POJMOV

- EN ISO 9000: v platnom znení
- EN ISO 9001: v platnom znení
- EN ISO 14001: v platnom znení
- OHSAS 18001: v platnom znení

3.2 INTERNÉ SKRATKY

GF	=	konatelia, vedenie spoločnosti
FIL	=	vedenie filiálky
QMB-K	=	poverená osoba pre manažérstvo kvality v rámci koncernu
QMB	=	osoba zodpovedná za manažérstvo kvality
UMB	=	osoba zodpovedná za ochranu životného prostredia
SFK	=	bezpečnostný technik
AM	=	pracovný lekár
QMHB	=	príručka manažmentu kvality
SB	=	systémový popis
PB	=	popis procesu
IMS	=	integrovaný systém manažérstva kvality
KVP	=	kontinuálny proces zlepšovania

4. ORGANIZAČNÉ ZLOŽENIE

4.1 ORGANIZAČNÉ ZLOŽENIE (ZAJNTERESOvané STRANY/STAKEHOLDER)

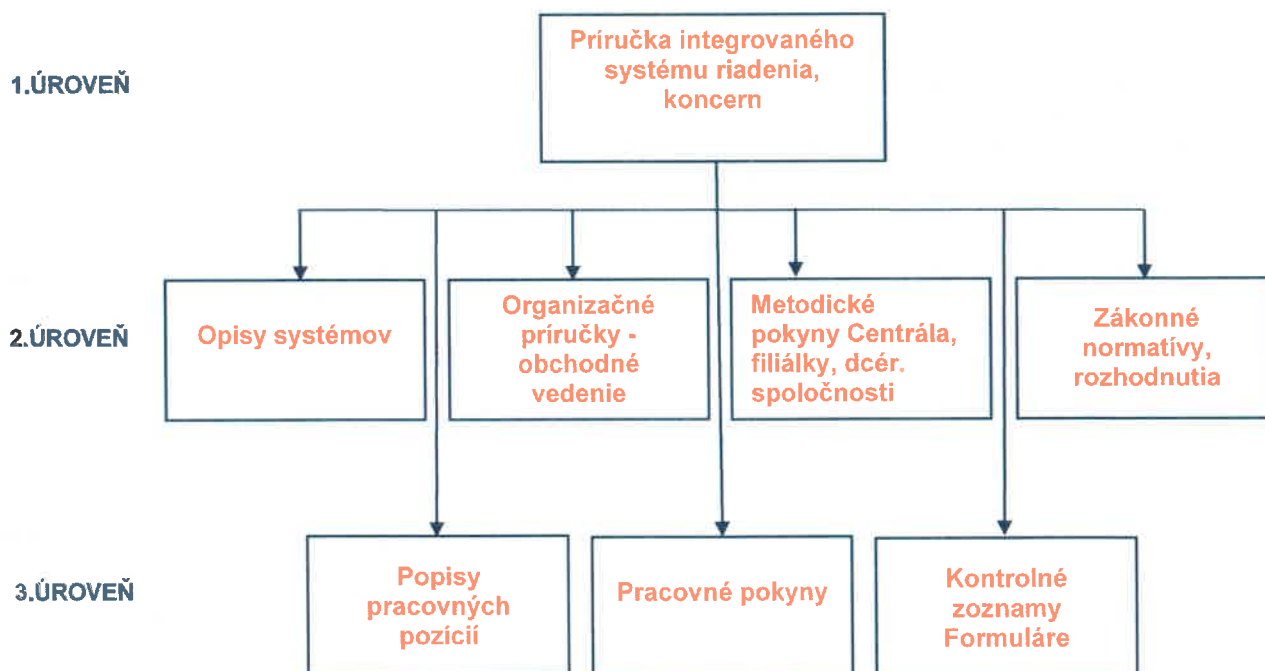


Očakávania a požiadavky zainteresovaných strán sú preverované a vyhodnocované v rámci ročného vyhodnotenia vo filiálkach/v dcérskych spoločnostiach. Následne sa zadefinujú aktivity a opatrenia na realizáciu požiadaviek a v prípade potreby sú aktualizované.

Dodržiavanie a implementácia všetkých relevantných zákonov a rozhodnutí je v rámci koncernu zabezpečená na základe menovania poverených osôb. Aktuálne poverené a zodpovedné osoby sú uvedené v organizačných diagramoch v sieti intranet (server QM).

4.3 ŠTRUKTÚRA A ZNÁZORNENIE PROCESU SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA NAD RÁMEC KONCERNU

4.3.1 ŠTRUKTÚRA DOKUMENTOV MANAŽÉRSTVA (KVALITA, BOZP, ŽIVOTNÉ PROSTREDIE)



Štruktúra integrovaného systému riadenia je založená na normatívoch podľa bodu 1.2. Dokumenty sú zostavené so zameraním na procesy a môžu sa v rámci filiálok/dcérskych spoločností interpretovať odlišne po obsahovej, ale nie formálnej stránke, vždy v závislosti od obchodnej činnosti a procesov.

Okrem toho existujú koncernové metodické pokyny osoby poverenej pre manažérstvo kvality pre koncern a obchodné vedenie.

2. a 3. úroveň je chápaná ako dôverná na úrovni firmy a bez povolenia riaditeľa filiálky a/alebo osoby poverenej pre manažérstvo kvality (QMB-K, QMB) sa nesmie distribuovať do externého prostredia.

Všetky relevantné a riadené dokumenty sú dostupné v sieti intranet. Za spravovanie zodpovedá poverená osoba pre manažérstvo kvality (QMB koncern) a podľa organizačného diagramu QMB/UMB vo filiálkach/dcérskych spoločnostiach.

•

4.3.2 PREHĽAD PROCESOV A ICH MAPA



5. VEDENIE

5.1 KONCEPCIA SPOLOČNOSTI, FIREMNÁ POLITIKA

Programové vyhlásenie spoločnosti definuje vedenie spoločnosti v súlade s koncernovou stratégiou a upravuje ho špecificky podľa druhu služby.

Úžitok pre zákazníka

Špecifický úžitok pre zákazníka vidíme v kompetentnom odbornom poradenstve pred realizáciou stavby a počas nej. Naše zamestnankyne a naši zamestnanci poskytujú zákazníkovi pri tom svoje dlhoročné skúsenosti a všetko svoje know-how. Priebežne sa snažíme o starostlivosť o našich zákazníkov aj po dokončení plnenia a udržiavame s nimi kontakt.

Kvalita našich plnení

Plánujeme a konáme podľa princípu:

„Kvalita má prednosť pred kvantitou“

Je to predpoklad na úspešnú realizáciu našich projektov. Zodpovedné riadenie a realizácia stavenísk a služieb znamená v našom ponímaní zaručenie rovnomerne vysokého štandardu kvality. Aspekty bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ako aj ochrany životného prostredia majú pre nás rovnako vysokú prioritu ako dodržiavanie termínov vo vzťahu k našim zákazníkom. Kvalita pre nás znamená okrem toho, že zákazníkovi neposkytneme iba prvotriedne vzdelaný personál, ale aj strojový park na najnovšej úrovni techniky pri zohľadnení ekologických aspektov zameraných na šetrenie zdrojov.

Zamestnankyne a zamestnanci

Vzdelávanie a doplňujúce vzdelávanie našich zamestnankýň a zamestnancov je pre nás prioritou. Tým si do budúcnosti zabezpečujeme know-how a kvalifikačnú úroveň zodpovedajúcu neustále rastúcim požiadavkám.

Vzdelávanie učňov v rôznych odboroch a programy pre mladých špecialistov a riadiacich pracovníkov nám umožňuje časté obsadzovanie kľúčových pozícií z interných zdrojov.

Pracovné prostredie našich zamestnankýň a zamestnancov vytvárame zásadne pri zohľadnení bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ako aj ochrany životného prostredia.

Podnikateľské myslenie a samostatné konanie našich vyškolených a motivovaných zamestnankýň a zamestnancov je dôležitou súčasťou našej politiky kvality.

Hospodárnosť

Naša firemná zásada znie „Výnos má prednosť pred obratom“. Z tohto dôvodu majú zodpovedné osoby vysokú slobodu rozhodovania pri získavaní a realizácii zákaziek. Na základe nášho prevádzkového účtovníctva dokážeme transparentne merať ekonomický úspech a informovať o ňom zodpovedné osoby na mesačnej báze.

Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

Vedenie spoločnosti deklarovalo cieľ splniť zákonné požiadavky týkajúce sa bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

Na splnenie noratívov sa spravia zodpovedajúce programy za účasti odborníkov na bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci a zodpovedných kompetentných osôb.

Environmentálne manažérstvo

Všetky organizačné zložky sa pri zapojení objednávateľa a zohľadnení zákonných noratívov zaoberajú tým, aby dosiahli solídne ekologické plnenie.

Na to existujú definované ciele a ekologické programy, odvodené od programového vyhlásenia spoločnosti, na realizáciu v súlade s ekonomickými aspektmi.

Ochranu životného prostredia odvodzujeme podľa nasledujúcich kritérií:

- určenie ekologických cieľov a programov vedenia spoločnosti vopred,
- dodržiavanie zákonných povinností na staveniskách a v prevádzkach,
- zohľadnenie relevantných ekologických aspektov,
- realizácia projektov na ochranu životného prostredia vo filiálkach a dcérskych spoločnostiach

Komunikácia

Veľkú dôležitosť pripisujeme výmene informácií v rámci koncernu. Táto sa zabezpečí formami digitálnej komunikácie (intranet atď.).

Dodávateľia a subdodávateľia

Našich dodávateľov a subdodávateľov považujeme za výkonných partnerov. Naším spoločným cieľom je optimálna spokojnosť zákazníkov. Preto sa pri výbere našich dodávateľov a subdodávateľov musia zohľadňovať ekonomické a ekologicky relevantné aspekty a počas realizácie plnenia musia byť hodnotené podľa stanovených kritérií. Naše programové vyhlásenie spoločnosti je zamerané na preventívnu elimináciu chýb a na neustále zlepšovanie výkonov, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany životného prostredia, ako aj organizačnej štruktúry a procesov.

5.2 ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI

5.2.1 STRATEGICKÁ ORIENTÁCIA

Strategická orientácia koncernu (krátko- a strednodobá) vyplýva z cieľov stanovených vedením spoločnosti a zástupcami vlastníkov spoločnosti.

5.2.2 ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI

Všetky zodpovednosti, právomoci a kompetencie - vrátane zastupovania – upravujú popisy pracovných miest, systémov a metodické pokyny. Tieto dokumenty okrem toho upravujú reporting, ciele a profily požiadaviek na realizované činnosti.

Úlohy a činnosti sa dajú delegovať, netýka sa to však zodpovednosti.

5.2.3 QMB-K (POVERENÁ OSOBA PRE MANAŽÉRSTVO KVALITY V RÁMCI VEDENIA KONCERNU)

Pre dodržiavanie systému je okrem QMB-K vedenia spoločnosti vždy aj vo filiálkach/dcérskych spoločnostiach jedna poverená osoba pre manažérstvo kvality/environmentálne manažérstvo. QMB-K vedenia spoločnosti koordinuje poverené osoby pre manažérstvo kvality/environmentálne manažérstvo vo filiálkach/dcérskych spoločnostiach.

Jeho zodpovednosť zahŕňa:

- spravovanie príručky integrovaného systému riadenia,
- plánovanie a koordináciu interných a externých auditov,
- koordináciu interného vzdelávania a doplňujúceho vzdelávania ohľadom manažérstva kvality/ environmentálneho manažérstva,
- podávanie správ vedeniu spoločnosti o všetkých aspektoch integrovaného systému riadenia (napr. pre analýzy manažmentu),
- zavedenie nápravných a preventívnych opatrení,
- zabezpečenie pripravenosti na certifikáciu.

5.2.4 POVERENÁ OSOBA PRE MANAŽÉRSTVO KVALITY/ENVIRONMENTÁLNE MANAŽÉRSTVO VO FILIÁLKE/ V DCÉRSKEJ SPOLOČNOSTI

Poverená osoba pre manažérstvo kvality/environmentálne manažérstvo vo filiálke/dcérskej spoločnosti má potrebné kompetencie a oprávnenia na realizáciu integrovaného systému riadenia a na jeho ďalšie rozvíjanie v oblasti jeho pôsobnosti.

Je povinná podávať správy vedeniu filiálky a QMB-K vedenia spoločnosti. Platí to najmä pre zmeny v integrovanom systéme riadenia, správy z auditu a vyhodnotenia chýb, ako aj pre nariadené nápravné a preventívne opatrenia.

6. PLÁNOVANIE

6.1 OPATRENIA NA ZAOBCHÁDZANIE S RIZIKAMI A ŠANCAMI

Rizikový manažment je vedením nášho podniku a v pobočkách a dcérskych spoločnostiach považovaný za dôležitý nástroj riadenia.

Navyše sa vyhodnocujú aj meniace sa dôsledky rizík. Hodnotiace kritériá sú definované v reporte manažmentu (význam pre spoločnosť a súčasná pravdepodobnosť výskytu).

Fázy rizikového manažmentu:

- prijatie projektu, priebeh projektu
- procesne špecifické
- podnikateľsky špecifické

Riziká sa analyzujú, vyhodnotia a zdokumentujú sa v popisoch procesu, ako aj v reporte manažmentu.

6.2 CIELE A ICH MERATEĽNOSŤ, PODNIKATEĽSKÉ CIELE

Vedenie spoločnosti stanovuje ciele s definovanými termínmi nielen na úrovni celého koncernu, ale aj pre filiálky.

Tieto ciele sa okrem iného týkajú:

- optimálneho riadenia prevádzkových nákladov
- zníženia nákladov na kvalitu (odstraňovanie nedostatkov, záruky)
- vzdelávania a doplňujúceho vzdelávania zamestnankýň a zamestnancov
- bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci
- environmentálneho manažérstva
- internej výmeny informácií cez sieť intranet/server QM
- interného poskytovania know-how (vedomostný manažment)

Komunikácia o cieľoch prebieha „zhora nadol“ a v rámci hierarchie mítingov sa vykonáva pravidelné porovnanie požadovaného a skutočného stavu a v prípade potreby sa zavádzajú nápravné a preventívne opatrenia. Všetky aktivity sú zamerané na zachovanie a zlepšenie spokojnosti zákazníkov, ako aj na ekonomické zabezpečenie koncernu.

7. PODPORA

7.1 PERSONÁLNE ZDROJE, POSKYTNUTIE PROSTRIEDKOV PROSTREDNÍCTVOM VEDENIA

Vedenie spoločnosti v koncerne poskytuje všetky potrebné prostriedky na zachovanie a účinnosť všetkých relevantných systémových noriem podľa požiadaviek. Vyššie uvedené platí aj pre poverené osoby v rámci vedenia spoločnosti.

7.2 ŠKOLENIA, VZDELÁVANIE A ĎALŠIE VZDELÁVANIE, POVEDOMIE O KVALITE A VEDOMOSTNÝ MANAŽMENT

Kvalifikácia a motivácia sú nielen základným predpokladom úspešnej obchodnej činnosti, ale sú aj rozhodujúcim činiteľom pre ďalší vývoj jednotlivých zamestnankýň a zamestnancov.

Za výber a stanovenie profilu požiadaviek na zamestnancov sú zodpovední vedúci pobočiek a obchodné vedenie v spolupráci s personálnym oddelením. Za zamestnankyne a zamestnancov podľa technického zamerania preberajú túto úlohu stavbyvedúci, resp. príslušní nadriadení.

Nové zamestnankyne a zamestnanci sú inštruovaní a zaškoľovaní v rámci systému integrácie. Na priebežné udržiavanie potrebnej kvalifikácie určujú riaditelia filiállok a obchodné riaditeľstvo v rámci rozvoja personálu potrebu opatrení zameraných na vzdelávanie a doplňujúce vzdelávanie.

Vedenie spoločnosti považuje za primárnu úlohu sústavné zlepšovanie povedomia o kvalite a myslenia orientovaného na ekológiu a bezpečnosť u zamestnankýň a zamestnancov.

Cieľom pritom je, aby sa prípadné chyby vyskytli iba raz a aby sa do budúcnosti preventívne eliminovali v maximálnej možnej miere. Platí to pre celý proces riešenia zákaziek, bezpečnosť, zdravie a ochranu životného prostredia rovnako ako pre interné organizačné procesy v koncerne.

Poznatky o zariadení stavenísk sa zhromažďujú a získané skúsenosti sa odovzdávajú pri interných mítingoch. Cieľom je rozširovanie poznatkov a skúseností v rámci celého koncernu pri zohľadnení normatívov a odbornej literatúry.

7.3 INFRAŠTRUKTÚRA

7.3.1 BEZPEČNOSŤ A OCHRANA ZDRAVIA PRI PRÁCI A OCHRANA ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA

V súlade s požiadavkami STN OHSAS 18001 sme v koncerne implementovali systém manažérstva pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Je zakotvený v integrovanom systéme riadenia. Dodržiavanie opatrení na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci našich zamestnankýň a zamestnancov kontrolujú bezpečnostní technici, zástupcovia zamestnancov pre BOZP a pracovní lekári.

V koncerne sa okrem toho aktívne presadzujú pravidlá environmentálneho manažérstva v súlade s požiadavkami podľa STN EN ISO 14001. Platí to aj pre staveniská a výrobu/opätovné zhodnotenie recyklovaného materiálu.

Vo filiálkach, dcérskych spoločnostiach a prevádzkach sa v rámci riadenia projektov realizujú cielené projekty na ochranu životného prostredia.

Na základe existujúceho konceptu odpadového hospodárstva a aktivít osoby poverenej pre ochranu životného prostredia sa ochrane životného prostredia pripisuje pri zohľadnení zákonných normatívov vysoká priorita

Ekologické aspekty sa zisťujú na staveniskách, resp. v prevádzkach a na základe toho sa odvodzujú príslušné preventívne opatrenia. Naším cieľom je ochrana prírodných zdrojov a optimalizácia nákladov na materiály a logistiku.

7.3.2 INFRAŠTRUKTÚRA VÝPOČTOVEJ TECHNIKY A INFORMAČNÝCH TECHNOLOGIÍ

Aby sme na jednej strane vyhovelí rastúcim požiadavkám na systémy informačných technológií a súčasne zaistili bezpečnosť informácií o zamestnancoch, zákazníkoch a zmluvných partneroch, spol. SWIETELSKY stanovila a presadzuje príslušné opatrenia na zachovanie a zlepšovanie bezpečnostných štandardov v koncerne.

Veľkú časť zodpovednosti pritom nesú naše zamestnankyne a naši zamestnanci, pretože ich správanie a spoluúčasť majú výrazný vplyv na bezpečnosť informačných technológií v koncerne.

Na tento účel boli definované normy zaobchádzania so systémami výpočtovej techniky v koncerne. V zásade zahŕňajú nasledujúce oblasti:

- predpisy pre pracoviská s počítačom
- zálohovanie dát, dátová bezpečnosť, pamäťové médiá
- osobné údaje,
- internet, intranet
- používanie hesiel
- krízové opatrenia

7.4 PROSTREDIE PROCESU, PRACOVNÉ PROSTREDIE, BEZPEČNOSŤ PRI PRÁCI

Pri optimálnom a efektívnom skladovom hospodárstve nedochádza k zmene kvality materiálu a výrobkov. Pracovné miesta sú, príp. budú preukázateľne priebežne kontrolne vyhodnocované a optimalizované. Vedúci pracovníci jednotlivých divízií a oddelení a poverená osoba vykonávajú na ročnej báze poučenie v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci pre všetkých pracovníkov spoločnosti a taktiež sú zo strany bezpečnostných technikov a pracovných lekárov vykonávané cyklické inšpekčné prehliadky.

Okrem toho sú v zákonom stanovenom počte k dispozícii zástupcovia zamestnancov pre BOZP.

7.5 VLASTNOSTI VÝSLEDKOV MERANIA V NADVÄZNOSTI NA TECHNICKÉ ŠTANDAR DY, MANAŽMENT MERACÍH PROSTRIEDKOV

Všetky kontrolné a meracie prostriedky sú zdokumentované, zaevidované a podliehajú pravidelne sa opakujúcej kontrole alebo kalibrácii. Doklady o tom sa evidujú a archivujú. Pre kalibráciu všetkých kontrolných a meracích prostriedkov sú v pobočkách a v dcérskych spoločnostiach stanovené kompetencie.

7.6 ZNALOSTI ORGANIZÁCIE

Interné skúsenosti a znalosti sú spísané v návodoch a pracovných postupoch a zodpovedajúco sa školia na školeniach. Ďalej sa zapracúvajú poznatky z uskutočňovaných projektov.

7.7 KOMUNIKÁCIA

7.7.1 INTERNÁ KOMUNIKÁCIA

V spoločnosti existuje viacero úrovní rokovaní, v rámci ktorých sa prijímajú rozhodnutia.

Prvou úrovňou je pravidelná porada koncernového vedenia s vedúcimi pobočiek a konateľmi dcérskych spoločností.

Vo filiálkach/dcérskych spoločnostiach sa uskutočňujú porady stavbyvedúcich a vedúcimi pracovníkmi výrobných prevádzok, z ktorých sa vyhotovuje zápis. Organizačné jednotky podniku postupujú analogicky.

Ako interné komunikačné médium koncernu slúži sieť intranet.

7.7.2 EXTERNÁ KOMUNIKÁCIA

Za externú komunikáciu podniku so zákazníkmi, štátnymi inštitúciami, úradmi, inštitúciami, printovými médiami, atď. je zodpovedné koncernové vedenie, príp. vedenie pobočky alebo konatelia dcérskych spoločností.

7.8 MANAŽMENT ZDOKUMENTOVANÝCH INFORMÁCIÍ

Zdokumentované informácie, ktoré sú potrebné pre integrovaný systém riadenia sú zadefinované v príslušných QM dokumentoch. Patria k nim:

- koncernová príručka systému manažmentu kvality
- systémové popisy
- metodické pokyny
- interné, externé referenčné dokumenty

Základným dokumentom je metodický pokyn pre riadenie, odkladanie/ukladanie, archiváciu a vyhľadávanie.

7.9 SPRACOVÁVANIE DOKUMENTÁCIE, ZABEZPEČENIE DÁT

Všetky záznamy týkajúce sa objednávok a relevantné na základe zákonov sú zahrnuté do matice Riadenie dokumentov. Určuje aj spôsob uloženia, ako aj dobu archivácie dokumentov (v elektronickej alebo papierovej forme).

Za zásadný záznam kvality sa považuje stavebný spis, ktorý je zostavený podľa určenej štruktúry. Zálohovanie dát a ochranu údajov okrem toho upravuje príručka pre výpočtovú techniku.

8. PREVÁDZKA

8.1 PLÁNOVANIE A RIADENIE PREVÁDZKY

8.1.1 ZÁKAZNÍCKY SERVIS

Zákazníckemu servisu sa v spoločnosti pripisuje veľmi vysoká priorita. Všetky zamestnankyne a zamestnanci v kontakte so zákazníkmi sú vedení k tomu, aby sa starali o spokojnosť zákazníkov. K našim zákazníkom patria okrem „klasických objednávateľov“ aj spoločnosti, architekti a inžinierske kancelárie, ktorí plánujú, zadávajú práce a kontrolujú z poverenia investorov.

Z hľadiska predbežných previerok spôsobilosti na účasť na výberovom konaní, ktoré si zákazníci vyžadujú čoraz častejšie, je v záujme koncernu, aby od zákazníkov získaval

potvrdenia o náležitej realizácii stavieb ako dodatočný doklad o spokojnosti zákazníkov (databáza referencií).

8.1.2 REALIZÁCIA STAVIEB

Záväzné metodické pokyny upravujú postupy a zodpovednosti za realizáciu stavieb. Musia sa uplatňovať od prijatia objednávky a prípravy práce cez realizáciu stavby až po jej ukončenie, ako aj pri zmluvnom vyúčtovaní.

Stavbyvedúci, technici a predáci sú kvalifikovaní a vzdelaní na to, aby zabezpečili realizáciu stavebného projektu v súlade s požiadavkami zákazníkov, technickými normami, ako aj pri zohľadnení ekonomických hľadísk. Stavbyvedúci, technici a predáci majú v spoločnosti vysokú vlastnú zodpovednosť.

Uskutočňovaný stavebný výkon je naplánovaný tak, aby sa jeho realizácia zabezpečila včas, v požadovanej kvalite a pri zohľadnení bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ako aj ochrany životného prostredia.

8.1.3 VÝROBA ASFALTU, BETÓNU A FRAKCIÍ KAMENIVA

Pre výrobu asfaltu, betónu a frakcií kameniva existujú špeciálne systémy manažérstva kvality, ktoré podliehajú osobitnej certifikácii na zaistenie uvedenia do obehu podľa zákonov o stavebných výrobkoch (značka CE).

Na to je zriadená interná kontrola výroby na báze aplikačných noriem. Účinnosť kontrol výroby zabezpečujú zase externé orgány inšpekcie.

8.1.4 RIADENIE ODPADOVÉHO HOSPODÁRSTVA

Na riadenie odpadov na základe zákona o odpadoch sa všetky procesy priebežne upravujú podľa zákonných noriem a súčasne sú stanovené, opísané a zavedené zodpovednosti. Týka sa to najmä zákonných povinností držiteľa, zhromažďovateľa a spracovateľa odpadov.

Sem patrí predovšetkým spracovanie recyklovaných materiálov v (stacionárnych a mobilných) zariadeniach na spracovanie odpadov, ako aj opätovné použitie a zhodnotenie vykopanej zeminy a vybraného materiálu.

8.1.5 AKREDITOVANÁ SKÚŠOBŇA A AKREDITOVANÝ ORGÁN INŠPEKCIE

Skúšobňa a orgán inšpekcie plnia v zásade nasledujúce úlohy:

- prevádzka akreditovanej skúšobne na skúšky stavebných materiálov a technologického vybavenia na ochranu životného prostredia
- prevádzka akreditovaného orgánu inšpekcie pre asfalt a frakcie kameniva
- implementácia a dodržiavanie internej kontroly výroby vo výrobných prevádzkach
- poradenstvo pri aplikácii asfaltu a poradenstvo pri používaní stavebných výrobkov

8.1.6 INTEGROVANÉ SYSTÉMY MANAŽMENTU A STAVEBNÁ PREVÁDZKA

Tomuto oddeleniu sú priradené nasledovné odborné oblasti:

- Technický manažment stavby a stavebno-hospodársky zmluvný manažment
- Ďalšie vzdelávanie zamestnancov, školenia, realizácia integrovaného systému riadenia na koncernovej úrovni (ochrana a bezpečnosť zdravia pri práci, ochrana životného prostredia)
- Plánovanie, koordinovanie a vykonávanie interných a externých auditov na koncernovej úrovni
- Ochrana a bezpečnosť zdravia pri práci, pracovníci poverení ochranou a bezpečnosťou zdravia pri práci, pracovní lekári
- Realizácia manažmentu odpadového hospodárstva v koncerne v Rakúsku
- Implementácia zákona o energetickej efektívnosti s pomocou energetického manažérstva integrovaného do systému environmentálneho manažérstva na koncernovej úrovni v Rakúsku
- Konzultácie a poradenstvo pri aplikácii asfaltových a stavebných výrobkov
- Public relations
- Výskum a vývoj, normovanie, stavebná technika
- Informačné pracovisko pre legislatívu a normovanie ohľadom stavebných produktov

8.1.7 OBSTARÁVANIE MATERIÁLOV, VÝBER A HODNOTENIE DODÁVATEĽOV A SUBDODÁVATEĽOV

V záväznom metodickom pokyne sú definované postupy a zodpovednosť pri výbere a hodnotení dodávateľov a subdodávateľov rovnako ako zmluvný, ekologicky relevantný a plánovaný nákup materiálov a služieb. Pre všetkých dodávateľov materiálov a subdodávateľov je základom pre poskytovanie služieb písomná zmluva.

8.1.8 MANIPULÁCIA S VÝROBKAMI A MATERIÁLMI, KTORÉ POSKYTNÚ ZÁKAZNÍCI

Výrobky a materiály dodané zákazníkom sa prevezmú aj s príslušnou kontrolou a dokumentáciou.

S poskytnutými materiálmi a výrobkami sa nezaobchádza inak ako s kupovanými. Aj tu platí povinnosť kontroly a varovania ohľadom zjavných nedostatkov, vhodnosti a použiteľnosti.

8.2 PROCESY V RÁMCI RIADENIA, SERVISU A POSKYTOVANIA SLUŽIEB

8.2.1 OBCHODNÉ VEDENIE

Súčasťou integrovaného systému riadenia je aj centrálna správa.

Príslušné postupy upravujú dokumenty manažérstva kvality.

Obchodné vedenie zahŕňa oblasti:

- Účtovníctvo
- Obchodnú stavebnú činnosť
- IT/procesy
- Právo a poistenie
- Financovanie
- Mzdové účtovníctvo

8.2.2 DIELNE

Dielne majú charakter interných prevádzok poskytujúcich služby na podporu filiállok/dcérskych spoločností, výrobných prevádzok a externých objednávateľov.

Do rozsahu ich kompetencií patria nasledujúce služby:

- plánovanie a montáž betonárok, obaľovačiek
- špecializované dielne pre koľajové vozidlá ÖBB a DB
- investície do strojov a zariadení
- plánovanie údržby a opráv
- údržba a zákonné skúšky
- nákup materiálu

Na základe svojej pôsobnosti a skúsenosti prispievajú dielne výraznou mierou k permanentnému rozvoju v oblasti strojov a zariadení.

8.3 RIADENIE A ODCHÝLKY

Kvalita prevedenia a služieb sa kontroluje a sleduje pravidelne sa opakujúcimi kontrolami.

Dokumentácia odchýlok týkajúcich sa kvality, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ako aj ochrany životného prostredia má prispieť k otvorenej diskusii a analýze zhromaždených poznatkov a skúseností.

Na to slúžia aj zdokumentované výsledky interného monitorovania vo výrobných prevádzkach. Tieto vyhodnotenia slúžia ako základ na formulovanie ďalších cieľov.

O výsledkoch vyhodnotenia sú zamestnankyne a zamestnanci informovaní na mítingoch, čím sa vytvára povedomie o príčinách, následkoch a nákladoch na odchýlky od kvality. Počas vyhodnocovania sa zavádzajú cielené nápravné a preventívne opatrenia, aby sa vylúčil opakovaný výskyt zaregistrovaných kvalitatívnych nedostatkov a odchýlok.

9. HODNOTENIE VÝKONOV

9.1 KONTROLOVANIE, MERANIE, ANALÝZA A VYHODNOTENIE

9.1.1 ŠTATISTICKÉ METÓDY

Ako štatistická metóda sa okrem iného používa hodnotenie dodávateľov v rámci systému manažmentu kvality. V spoločnosti sa používajú aj ďalšie štatistické metódy. Tieto slúžia na rozpoznávanie a analýzu trendov trhu alebo na zistenie hospodárskych ukazovateľov ako základ pre strategické rozhodovanie vo vedení.

9.2 HODNOTENIE DODRŽIAVANIA PRÁVNÝCH PREDPISOV

Hodnotenie dodržiavania právnych predpisov s ohľadom na ochranu zdravia pri práci a živnostenského zákona vykonáva vedenie podľa organizačnej štruktúry, bezpečnostní technici, pracovní lekári a poverené osoby za schvaľovanie prevádzok, koncept odpadového hospodárstva, atď.

9.3 SPOKOJNOSŤ ZÁKAZNÍKOV

Spokojnosť zákazníkov je integrálnou súčasťou nášho programového vyhlásenia spoločnosti a je odvodená na základe nasledujúcich indikátorov:

- opakované výzvy na podanie ponúk
- informácie z našej databázy referencií
- dobrý základ pre rokovania s objednávateľmi, resp. zástupcami

9.4 INTERNÉ AUDITY

V súlade s programom auditov sa interné audity vykonávajú pravidelne v centrále a vo všetkých filiálkach/dcérskych spoločnostiach a prevádzkach koncernu. Na aktívnych stavbách alebo na základe osobitného podnetu môže vedenie filiálky nariadiť vykonanie doplňujúcich auditov.

Interné audity sa vykonávajú na základe kontrolných zoznamov zameraných na procesy. Členia sa nasledovne:

- systémové požiadavky v pobočkách/dcérskych spoločnostiach (vedenie filiálky, konatelia)
- realizácia projektu a objednávky, príprava stavby (vedenie stavby, kalkulácia)
- realizácia stavby, stavebné prevádzky
- asfalt, betón, kamenivo

Zistené odchýlky sa dokumentujú v správe z auditu. Ak je to možné, nápravné opatrenia (napr. zodpovednosť alebo termíny realizácie) sa určujú a zavádzajú už v tejto fáze.

Zdokumentované poznatky z nápravných a preventívnych opatrení sú hnacím motorom nepretržitého procesu zlepšovania. Cieľom je neustály ďalší rozvoj a zlepšovanie kvality realizácie, výrobkov a služieb, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ochrany životného prostredia, ako aj organizácie výstavby a postupov.

9.5 HODNOTENIE MANAŽÉRSTVA

Integrovaný systém riadenia sa vo filiálkach/dcérskych spoločnostiach a vo vedení spoločnosti hodnotí raz ročne.

Ako základ (vstup) slúžia:

- výsledky z obchodného a technického controllingu
- porovnanie požadovaného/skutočného stavu cieľov integrovaného systému riadenia a
- ekonomických ukazovateľov
- správy z interných auditov z organizačných oblastí
- skúsenosti a poznatky zo zariadenia stavby, výroby a

- služieb
- reklamácie zákazníkov a spätná väzba od zákazníkov
- reklamácie a hodnotenia dodávateľov
- správy od bezpečnostných technikov a podnikového lekára
- správa osoby poverenej pre environmentálny manažment a energetický manažment
- opatrenia z predchádzajúcich hodnotení
- návrhy na zlepšenia v rámci kontinuálneho
- procesu zlepšovania (KVP) a z toho odvodených opatrení

Hodnotenie vedenia spoločnosti sa zaznamenáva a ukladá sa u QMB-K.

Počas hodnotenia sa nanovo definujú aj ciele a programy a oznamujú sa príslušnej riadiacej úrovni.

Konkrétne hodnotenia vo filiálkach/dcérskych spoločnostiach sa postupujú vedeniu spoločnosti/QMB-K na komplexné posúdenie účinnosti integrovaného systému riadenia.

Pri nedosiahnutí cieľov zavedie vedenie spoločnosti a riaditeľ filiálky, resp. poverená osoba pre manažérstvo kvality/environmentálne manažérstvo nápravné a preventívne opatrenia.

10. ZLEPŠOVANIE

10.1 NEKONFORMITA A OPATRENIA NA NÁPRAVU

Opatrenia na nápravu sú vyvolané zásadne reakciou na nasledovné podnety:

- Zákaznícke reklamácie
- Vykonanie interného auditu
- Chybový manažment
- Nedostatky v poskytovaní služieb
- Management-Review

Informácie o realizácii sa zdokumentujú.

10.2 KONTINUÁLNE ZLEPŠOVANIE

Výsledky projektu sú analyzované v rámci projektových porád a v prípade potreby sa zavádzajú a realizujú nápravné opatrenia

Rozsah sa týka:

- Zlepšovania a optimalizácie kvality služieb
- Optimalizácie procesov
- Organizačných postupov

Dôležitým bodom je zainteresovanie zamestnancov ako motivačného faktora s cieľom podporenia tímového ducha.

11. SÚVISIACE DOKUMENTY PRE RIADENIE KVALITY

Súvisiace dokumenty sú v rámci koncernu dostupné v sieti intranet.

Tieto doplňujúce dokumenty zahŕňajú: organizačné diagramy, organizačné príručky a iné príručky, popisy systémov, metodické pokyny, popisy pracovných miest, pracovné pokyny, formuláre a kontrolné zoznamy.

12. VYHLÁSENIE O ZÁVÄZNOSTI A UVEDENIE DO PLATNOSTI

Na základe schválenia a uvedenia „Príručky integrovaného systému riadenia“ do platnosti vedením spoločnosti sú všetky zamestnankyne a všetci zamestnanci spoločnosti povinní dodržiavať normatívy integrovaného systému riadenia a presadzovať jeho pravidlá.

Integrovaný systém riadenia nie je rigidná norma a v prípade potreby sa upravuje.

Linz, Dátum Dipl.- Ing. Weidlinger

Linz, Dátum Dipl.- Ing. W. Pertl

Linz, Dátum P. Gal

Linz, Dátum A. Scheuchenpflug