	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

PK_01

Integrovaná príručka kvality a environmentálneho manažérstva

ISO 9001
ISO/TS 16949
ISO 14001
ISO 13 485
ISO 45 001

	Titul, meno, priezvisko	Dátum	Podpis
Schválil	Dipl. Ing. A. Gevorkyan	8.6.2017	
Overil	Mudr. Iryna Yeumianenka	8.6.2017	
Vypracoval	R. Gevorkyan	8.6.2017	
Rozsah platnosti	Zamestnanci prevádzky GEVORKYAN, s.r.o., Továrenská 504, 976 31 Vlkanová		

Číslo výtlačku:

Tento dokument podlieha zmenám: ÁNO

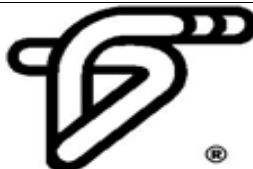
Príručka kvality je duševným vlastníctvom Gevorkyan s.r.o. Každé jej použitie bez súhlasu vydavateľa

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

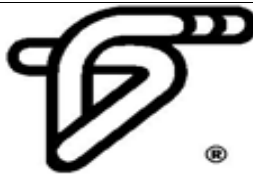
je zakázané, hlavne čo sa týka jej rozmnožovania, vypisovania, distribúcie iným ako oficiálnym príjemcom, vrátane kopírovania a uloženia textu v elektronickej podobe

1. Obsah

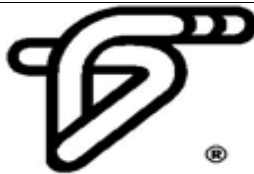
1. Obsah	2
2. Účel vydania.....	5
Oblasť platnosti SMK.....	5
Aplikovanie	5
Všeobecné požiadavky	6
Súbor zdravotníckej pomôcky.....	6
2.1. Súvisiace dokumenty	6
3. POUŽÍVANÉ POJMY, SKRATKY A SYMBOLY V PRÍRUČKE	7
3.1. Pojmy	7
3.2. Skratky.....	10
4. SÚVISLOSTI ORGANIZÁCIE.....	11
4.1. Pochopenie organizácie a jej súvislosti	11
Predmet podnikania.....	12
História spoločnosti.....	12
4.2. Pochopenie potrieb a očakávaní zainteresovaných strán	14
4.3. Určenie predmetu systému integrovaného manažérstva kvality.....	16
4.3.1. Všeobecné požiadavky.....	16
4.4. Procesy a činnosti integrovaného systému manažérstva.....	17
4.4.1. Procesy integrovaného systému manažérstva	17
4.4.2. Externe zabezpečované procesy - činnosti	18
4.4.3. Mapa procesov	19
5. VODCOVSTVO.....	19
5.1. Závazok manažmentu	20
5.2. Zameranie na zákazníka.....	20
5.3. Politika manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva.....	21
5.4. Zodpovednosť právomoc a komunikácia	21
5.4.1. Zodpovednosť právomoc.....	21
6. PLANOVANIE	24
6.1. Rizika	24
6.1.1. Definovanie rizík.....	24
6.1.2. Analýza rizík	24
6.1.3. Opatrenia na elimináciu rizík.....	25
6.1.4. Havarijná pripravenosť	25
6.2. Ciele manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva	26
7. PODPORA.....	30
Manažérstvo zdrojov.....	30
Poskytovanie zdrojov.....	30
7.1. Pracovníci a kompetentnosť	30
Všeobecne.....	30
7.1.1. Kompetentnosť, príprava pracovníkov a povedomie	31
7.1.2. Zručnosť pri navrhovaní produktu, príprava pracovníkov	31

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

7.1.3.	Príprava pracovníkov na mieste	31
7.1.4.	Motivácia splnomocnenie pracovníkov	32
7.2.	Infraštruktúra	32
7.3.	Pracovné prostredie	33
7.4.	Zdroje monitorovania a merania	34
7.5.	Povedomie - Komunikácia	35
7.6.	Zdokumentované informácie	36
7.6.1.	Všeobecne	36
7.6.2.	Príručka manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva	36
7.6.3.	Riadenie dokumentov	39
7.6.4.	Riadenie záznamov	40
7.7.	Poznatky organizácie	41
8.	PREVÁDZKA	41
8.1.	Plánovanie realizácie prevádzky	41
8.2.	Požiadavky na produkty a služby	42
8.2.1.	Komunikácia so zákazníkom	42
8.2.2.	Určenie požiadaviek týkajúcich sa produktu a služieb	43
8.2.3.	Preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa produktu a služieb	44
8.3.	Technická príprava	44
8.3.1.	Plánovanie technickej prípravy	44
8.3.2.	Vstupy do technickej prípravy	45
8.3.3.	Výstupy z technickej prípravy	45
8.3.4.	Preskúmanie technickej prípravy	46
8.3.5.	Verifikácia a validácia technickej prípravy	46
8.4.	Riadenie externe poskytovaných procesov, produktov a služieb	47
8.4.1.	Proces nakupovania	47
8.4.2.	Informácie o nakupovaní	47
8.4.3.	Verifikácia nakúpeného produktu	48
8.5.	Výroba a poskytovanie	48
8.5.1.	Riadenie výroby a poskytovanie služieb	49
8.5.2.	Identifikácia a sledovateľnosť	51
8.5.3.	Majetok zákazníka	51
8.5.4.	Ochrana produktu a činností po dodaní	51
8.6.	Uvoľňovanie produktu a služieb	52
8.7.	Riadenie nezhodných výstupov	52
9.	HODNOTENIE VYKONNOSTÍ	53
9.1.	Monitorovanie, meranie, analýzy a hodnotenie	53
9.1.1.	Všeobecne	54
9.1.2.	Monitorovanie a meranie procesov	55
9.1.3.	Spokojnosť zákazníka	56
9.1.4.	Analýza a hodnotenie	56
9.2.	Interný audit	57
9.3.	Preskúmanie manažmentom	58
9.3.1.	Všeobecne	58
9.3.2.	Vstup do preskúmania	58
9.3.3.	Výstup z preskúmania	59

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

10.	ZLEPŠOVANIE	60
10.1.	Nezhoda a nápravné opatrenie	60
10.2.	Trvalé zlepšovanie	60
11.	ZÁVEREČNE USTANOVENIA.....	62
12.	PRÍLOHY	62
13.	LIST ZMIEN.....	62
13.1.	List zmien.....	62
13.2.	Prehľad vydání	62

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

2. Účel vydania

Príručka kvality je základný dokument spoločnosti, ktorý súhrnne podáva informácie o spôsobe a procesoch zaistovania systému manažérstva kvality v spoločnosti GEVORKYAN, s.r.o. Dokumentuje zhodu vykonávaných činností spoločnosti s požiadavkami normy ISO 9001, ISO 16 949, ISO 14001 a ISO 13485.

Príručka kvality popisuje politiku a stratégiu spoločnosti v oblasti kvality, ako vo vzťahu k zákazníkom, požiadavkám k zdravotníckej pomôcke, tak i vo vzťahu k vlastným zamestnancom a partnerom spoločnosti.

Príručka kvality dokumentuje pravidlá, podľa ktorých sú riadené činnosti spoločnosti - procesy, postupy a inštrukcie alebo na tieto dokumentované pravidlá odkazuje.

Oblasť platnosti SMK

Príručka je interným predpisom a je platná pre:

- Všetkých pracovníkov spoločnosti
- Pre oblasť podnikania spoločnosti – vid'. predmet certifikácie.

Aplikovanie

Spoločnosť GEVORKYAN, s.r.o. aplikovala vo svojom systéme manažérstva kvality všetky požiadavky normy ISO 9001, ISO 16 949, ISO 45001, ISO 14001 a ISO 13485, okrem 6.4.2 Riadenie kontaminácie, 7.5.3 Inštalačné činnosti, 7.5.4 Servisné činnosti, 7.5.5. Osobitné požiadavky na sterilné zdravotnícke pomôcky, 7.5.7 Osobitné požiadavky na validáciu procesov na sterilizáciu a pre systémy sterilných bariér.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Všeobecné požiadavky

Organizácia zvalidovala prostredníctvom validačného formulára používanie softvéru v systéme manažérstva kvality. Tieto softvérové aplikácie boli zvalidované pred ich prvým použitím. Spoločnosť GEVORKYAN, s.r.o. zvažila vhodnosť dostupného softvéru pre celkový zámer spoločnosti, overila jeho používanie a výstupy a následne zvalidovala jeho vhodné použitie. Vhodnosť použitia daného SW je potvrdená na kalibračných dátach.

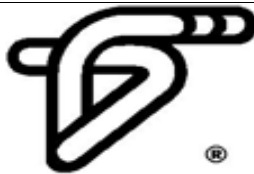
Súbor zdravotníckej pomôcky

Organizácia vytvorila a udržiava súbor zdravotníckej pomôcky:

- opis zdravotníckej pomôcky (základný opis, návod na použitie, CE certifikáty, Vyhlásenie o zhode)
- špecifikáciu produktu
- všeobecný popis pre výrobu, skladovanie, balenie a distribúciu

2.1. Súvisiace dokumenty

- SM_01 Riadenie dokumentácie
- SM_02 Organizačný poriadok
- SM_03 Základotvorné princípy spoločnosti GEVORKYAN
- SM_04 Nástroje riadenia
- SM_05 Metrologický poriadok
- SM_06 Opatrenia pre prípad havárie
- SM_07 Výroba
- SM_08 Nakupovanie
- SM_09 Monitorovanie a meranie
- SM_10 Predpis pre manipuláciu s odpadom
- SM_11 Riadenie zmien

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- SM_12 Auditovanie
- SM_13 Mzdový poriadok a odmeňovanie
- SM_16 Ľudské zdroje, prijímanie a prepúšťanie zamestnancov
- SM_17 Zodpovednosť manažmentu
- SM_18 Analýzy, rizika a zlepšovanie
- SM_22 Environmentálne aspekty
- SM_24 Plánovanie environmentálneho systému
- SM_25 Technická príprava
- SM_26 Externá dokumentácia
- SM_27 Riadenie výkresovej dokumentácie
- SM_28 Registratúrny poriadok
- SM_29 Lisovacie a kalibračné nástroje
- SM_30 Riadenie nezhôd, reklamácie
- SM_31 Technická príprava výroby
- SM_32 Obchod
- SM_33 Logistika
- SM_34 Údržba
- SM_35 HAVÁRIE PLÁN PREVENTÍVNYCH OPATRENÍ NA ZAMEDZENIE VZNIKU...
- SM_50 Vigilancia ZP
- SM_51 Návrh a vývoj

3. POUŽÍVANÉ POJMY, SKRATKY A SYMBOLY V PRÍRUČKE

3.1. Pojmy

Príručka kvality a environmentálneho manažérstva - dokument špecifikujúci integrovaný systém manažérstva, komplexným spôsobom usmerňujúci priebeh procesov a vymedzujúci rozsah činností a právomocí v danej oblasti.

Systém manažérstva kvality – je /systém manažérstva/ súbor vzájomne previazaných alebo vzájomne pôsobiacich prvkov na určenie politiky a cieľov a na dosiahnutie týchto cieľov na usmerňovanie a riadenie /organizácie/ skupiny

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

pracovníkov a zariadení s usporiadanou zodpovednosťou, právomocou a usporiadanými vzťahmi s ohľadom na /kvalitu/ mieru, s akou súbor vlastných odlišujúcich črt spĺňa potreby a očakávania, ktoré sa určia, všeobecne sa predpokladajú alebo sú povinné.

Systém environmentálneho manažérstva - časť celkového systému manažérstva, ktorá obsahuje organizačnú štruktúru, plánovanie činností, povinnosti, praktiky, postupy, procesy a zdroje na prípravu, zavádzanie, dosahovanie, preskúmavanie a udržiavanie environmentálnej politiky.

Životné prostredie a environment – prostredie, v ktorom spoločnosť prevádzkuje svoju činnosť. Zahŕňa ovzdušie, vodu, pôdu, prírodné zdroje, rastliny, živočíchy, ľudí a ich vzájomné vzťahy.

Environmentálny aspekt - časť činností, výrobkov alebo služieb organizácie, ktorá môže súvisieť so životným prostredím.

Environmentálny vplyv - akákoľvek nepriaznivá alebo priaznivá zmena životného prostredia, ktorá úplne alebo čiastočne vyplýva z činností, výrobkov alebo služieb organizácie.

Proces – súbor vzájomne súvisiacich alebo vzájomne pôsobiacich činností, ktoré transformujú vstupy na výstupy

Plán kvality – dokument špecifikujúci, ktoré postupy a súvisiace zdroje sa musia použiť, kto a kedy ich musí použiť pri konkrétnom produkte

Špecifikácia – dokument určujúci požiadavky

Návod – dokument uvádzajúci odporúčania

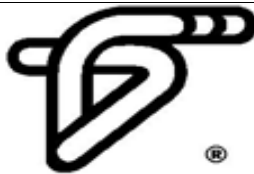
Pracovné inštrukcie – dokumenty, ktoré poskytujú informácie o tom, ako systematicky realizovať činnosti a procesy

Záznam - dokument opisujúci dosiahnuté výsledky alebo poskytujúci dôkaz o vykonaných činnostiach.

Dokument kvality a environmentu - informácia a jej nosné médium pre integrovaný systém manažérstva.

Príloha - je doplnok, ktorý popisom, alebo názornou formou dopĺňa text

Zdrav. Pomôcka - je nástroj, prístroj, zariadenie, látka alebo iný výrobok používaný samostatne alebo v kombinácii vrátane počítačového programu potrebného na jeho

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

správnú činnosť, určený výrobcom na diagnostické, preventívne, monitorovacie účely alebo liečebné účely, na zmiernenie ochorenia alebo na kompenzáciu zranenia, zdravotného postihnutia, na skúmanie, nahradenie alebo zmenu anatomickej časti tela alebo fyziologického procesu, na reguláciu počatia, ktorého hlavný účinok sa nezískal farmakologickými prostriedkami, imunologickými prostriedkami ani metabolizmom, ale ktorého činnosť možno podporovať týmito prostriedkami; za zdravotnícku pomôcku sa považuje aj príslušenstvo zdravotníckej pomôcky, ktoré je špecificky určené výrobcom na použitie spolu so zdravotníckou pomôckou

Prijateľné riziko - (angl. acceptable risk): riziko , ktoré sa znížilo na úroveň, ktorú spoločnosť považuje za prijateľnú na splnenie jej právnych záväzkov a vlastnej politiky BOZP.

Nebezpečenstvo/ohrozenie - (angl. hazard): zdroj, situácia alebo činnosť, ktoré môžu potenciálne spôsobiť fyzické zranenia alebo poškodenie zdravia, alebo ich kombinácia

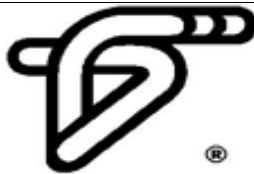
Identifikácia nebezpečenstva/identifikácia ohrozenia - (angl. hazard identification): proces skúmania, či nebezpečenstvo/ohrozenie, jestvuje , a určenie jeho vlastností

Poškodenie zdravia/choroba - (angl. ill health): identifikovateľné, nepriaznivé fyzické alebo psychické ťažkosti, vzniknuté a/alebo zhoršené pracovnou činnosťou a/alebo situáciu spojenou s prácou

Incident - (angl. incident): neželateľná udalosť súvisiaca s prácou, ktorej následkom je alebo by mohlo byť zranenie, poškodenie zdravia (nezáleží na závažnosti) alebo smrť, alebo k nim môže viesť

Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci (BOZP) - (angl. occupational health and safety OH&S): podmienky a faktory, ktoré vyplývajú alebo môžu vplývať na zdravie a bezpečnosť zamestnancov alebo iných pracovníkov (vrátane dočasných pracovníkov a pracovníkov podľa osobitých zmlúv), návštevníkov alebo iných osôb na pracovisku

Systém manažérstva BOZP - (angl. OH&S management system): časť systému manažérstva organizácie, ktorý sa používa pri príprave a implementácii politiky BOZP a manažerstve jej rizík BOZP

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Cieľ BOZP - (angl. OH&S objective): cieľ bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci na podporu výkonnosti BOZP, ktorý si spoločnosť sama stanoví a chce ho dosiahnuť

Výkonnosť BOZP - (angl. OH&S performance): merateľné výsledky manažérstva rizík BOZP

Politika BOZP - (angl. OH&S policy): celkové zámery a smerovanie organizácie, oficiálne vyjadrenie vrcholovým manažmentom, ktoré súvisia a s jej výkonnosťou BOZP

3.2. Skratky

K1 - prvý konateľ

K2 - druhý konateľ

PLK - plán kvality

ISM - integrovaný systém manažérstva

MK - manažér kvality

EM - environmentálny manažér

EN - európska norma

IŠ - identifikačný štítok

ISO - medzinárodná organizácia pre normalizáciu (International Standard of Organisation)

ISM - integrovaný systém manažérstva

KZ - kúpna zmluva

OP - organizačný poriadok

TP - technologický predpis

STN - slovenská technická norma

PK - príručka kvality a environmentálneho manažérstva

NaPČ - nápravná a preventívna činnosť

SM - smernica SM

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

ŽP – životné prostredie

4. SÚVISLOSTI ORGANIZÁCIE

4.1. Pochopenie organizácie a jej súvislosti

Obchodné meno: Gevorkyan s.r.o.

Sídlo: Zvolenská cesta 14
974 03 Banská Bystrica

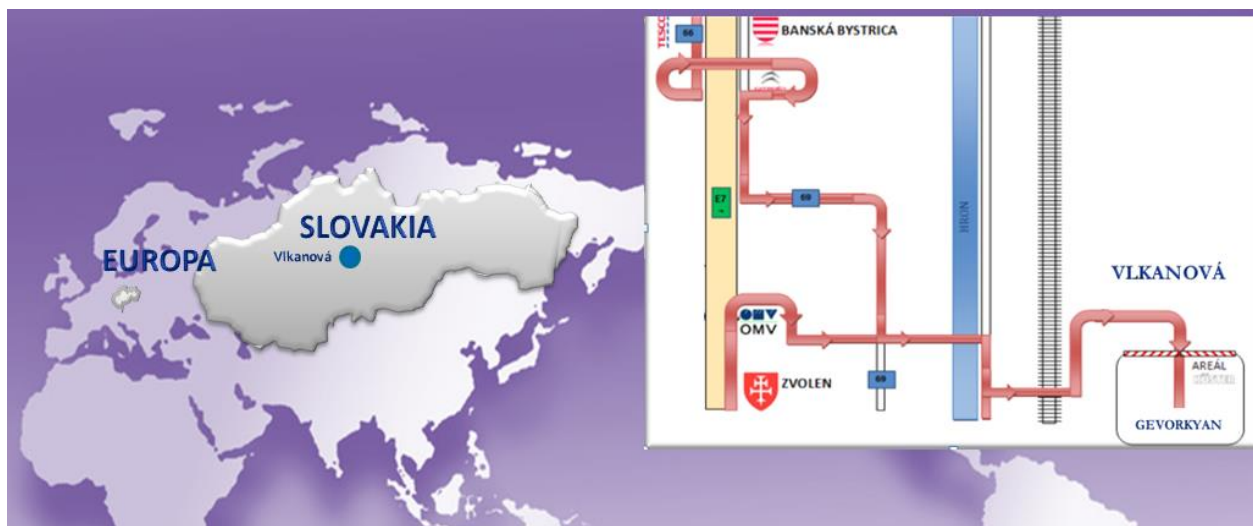
Prevádzka: Továrenská 504
976 31 Vlkanová

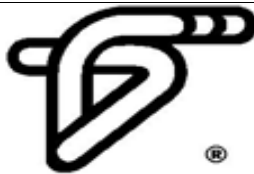
IČO: 36017205

Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzením

Kontaktné údaje: Tel: +421 48 2297 801
Fax: +421 48 2297 801
e-mail: robertgevorkyan@gevorkyan.sk

Umiestnenie prevádzky spoločnosti:



	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Predmet podnikania

- Výskum a vývoj v oblasti prírodných vied
- **činnosť v oblasti práškovej metalurgie**
- kúpa tovaru za účelom jeho predaja konečnému spotrebiteľovi v rozsahu voľnej živnosti
- kúpa tovaru za účelom jeho predaja iným prevádzkovateľom v rozsahu voľnej živnosti
- sprostredkovanie obchodu služieb v rozsahu voľnej živnosti
- **nástrojárstvo**
- **tepelné spracovanie kovov**
- **povrchová úprava kovov**
- oprava mechanických častí strojov a zariadení
- zváračské práce
- **konštrukčné práce v oblasti strojárstva**

História spoločnosti

GEVORKYAN s.r.o. pracuje na báze skúsenosti dvoch generácií rodiny Gevorkyanovcov v práškovej metalurgii.

Závod bol založený v roku 1997 v Banskej Bystrici spolu s partnermi zo Spojených Štátov Amerických a špecializuje sa na výrobu:

- železných, bronzových a bronzovo-železných samomazacích ložísk a puzdier pre motory
- spekaných bronzových, medených, železných a oceľových (okrem nehrdzavejúcej ocele) súčiastok (ozubené kolieska, súčiastky pre zámky, bezpečnostné pásy, motory pre ťahanie ropy atď.).
- súčiastok technológiou MIM (metal injection moulding)

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Od roku 2007 je držiteľom certifikátu kvality podľa ISO 9001 (certifikovaný TÜV, Slovakia), a od roku 2013 držiteľom certifikátu ISO 14001.

Sme členmi Európskej Asociácii Práškovvej Metalurgie (EPMA) a Americkej Asociácii Práškovvej Metalurgie (APMI). Firma exportuje 90% výrobkov do Talianska, Dánska, Anglicka, Čiech, Spojených Štátov Amerických, Maďarska, Švédska, Rumunska.

Ďalšie údaje o spoločnosti sú uvedené v prílohe PK_01_P1 Súvislosti organizácie

Know-how firmy je vo firme udržiavané a rozvíjané kvalifikáciou pracovníkov a ich odborným rastom, moderným technologickým a softvérovým vybavením, profesionálnym prístupom vyplývajúcim z jednoznačného zamerania firmy, komunikáciou so zákazníkmi.

Firma pružne realizuje zmeny, poskytuje komplexné riešenia a výrobu nástrojov.

Stratégiou firmy je výroba výliskov práškovou metalurgiou.

Spoločnosť uprednostňuje zákaznícky prístup, orientuje sa na splnenie požiadaviek a úplnú spokojnosť zákazníka.

Spoločnosť aplikuje všetky požiadavky ISO 9001, ISO/TS 16949, ISO 14001 a ISO 13485 a neuplatňuje žiadne výnimky.

Predmet systému kvality sa týka návrhu, výroby, výstupnej kontroly a skúšania výrobku.

Hlavnými dlhodobými zámermi je:

- postupne zvyšovať dodávky výrobkov firmy do automobilového priemyslu,
- zlepšovať zákaznícky prístup a získať väčší počet zákazníkov,
- plniť požiadavky zákazníkov a iných zainteresovaných strán
- svojimi výrobkami a činnosťou významne vplývať na šetrení prírodných zdrojov a životného prostredia.

Naše výrobky môžete nájsť:

- v automobiloch Bentley, BMW, Audi, VW, Škoda, Mercedes, Chrysler, Ikarus, Tatra ...
- v ručných náradiach firmy Black & Decker, Protool, Festool, Stanley Works ...
- v zámkach firiem Assa Abloy, FAB, HOBES, EUROELZET

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- v ropnom priemysle BAKER HUGHES
- v kozmetickom priemysle Hugo BOSS, VERSACE, LACOSTE ...
- v klimatizáciách DAIKIN a iné

4.2. Pochopenie potrieb a očakávaní zainteresovaných strán

4.2.1 Pochopenie potrieb a očakávania

Zákazníci

Zákazníci očakávajú:

- Dodržanie požadovanej kvality za primerané ceny
- Dodržanie termínov
- Spoľahlivosť

Majitelia

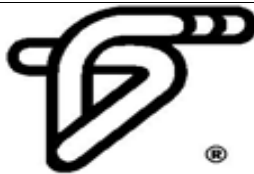
Očakávajú :

- Primerané náklady na výrobu
- Produktivitu práce, kvalitné vyťaženie strojov
- Zisk
- Lojálny prístup zamestnancov voči spoločnosti
- Dodržiavanie pravidiel

Zamestnanci

Očakávajú od spoločnosti:

- Dodržiavanie základných práv vyplývajúcich zo zákonníka práce
- Primerané sociálne zázemie a kultúru v spoločnosti
- Primerané odmeňovanie, motiváciu na základe dohodnutých pravidiel v stanovenom čase
- Možnosti osobného rozvoja

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Dodávateľia

Očakávajú od spoločnosti:

- Jasné a zrozumiteľné požiadavky na produkty
- Platby v dohodnutých termínoch
- Spoluprácu založenú na dôvere

Štát a okolie

Očakáva od spoločnosti:

- Dodržiavanie legislatívnych požiadaviek a noriem
- Udržiavanie a rozvoj zamestnanosti
- Environmentálne správanie sa
- Podpora na rozvoj regiónu

4.2.2 Plnenie a monitorovanie očakávaní a potrieb

Zákazník

Požiadavky zákazníkov sú pravidelne vyhodnocované pri realizácii zákaziek o čom sú vyhotovené záznamy. Špecifické požiadavky zákazníkov sú evidované a riadené podľa pravidiel uvedených v procese obchod SM 32 v bode 3.1. Súhrn všetkých požiadaviek je evidovaný v tabuľke G 533 Zoznam zákazníkov Automotive, špecifické požiadavky

- Prepracovanie ZP

Spoločnosť GEVORKYAN, s.r.o. prepracovanie vykonáva ak dôjde k závažnému pochybeniu resp. Pri ujme na zdraví pri používaní zdravotníckej pomôcky. Spoločnosť vykoná prepracovanie v prípade potenciálne nepriaznivých účinkov. Po dokončení prepracovania sa produkt verifikuje, že plní regulačné požiadavky.

Majitelia

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Požiadavky majiteľov sú vyhodnocované pravidelne mesačne prípadne štvrťročne na poradách manažmentu spoločnosti a formou Valných zhromaždení.

Zamestnanci

Operatívne sú požiadavky zamestnancov vyhodnocované prostredníctvom zástupcu zamestnaneckej rady. Požiadavky zamestnancov sú vyhodnocované individuálne pri hodnoteniach zamestnancov minimálne jeden krát za dva roky.

Dodávateľia

Požiadavky dodávateľov sú hodnotené minimálne 1x za polrok formou hodnotenie dodávateľov a 1x za rok v Správe o stave z preskúmania SMK.

Štát a okolie

Priebežne sú požiadavky legislatívy a noriem sledované a aktualizované podľa postupu S.3 Externá dokumentácia. Plnenie požiadaviek je zabezpečené pravidelným dodávaním hlásení a dokumentov v stanovených lehotách a komunikáciou s okolitými organizáciami a úradmi.

Požiadavky a očakávania sú súhrnne vyhodnotené minimálne jeden krát za rok Správe o stave z preskúmania SMK .

4.3. Určenie predmetu systému integrovaného manažérstva kvality

4.3.1. Všeobecné požiadavky

ISM je navrhnutý tak, aby trvalo zlepšoval výkonnosť organizácie a zohľadňoval požiadavky všetkých zainteresovaných strán. Zároveň poskytuje dôveru organizácii a jej zákazníkovi, že organizácia je schopná poskytovať produkty, ktoré trvalo spĺňajú požiadavky.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Účelom systému manažérstva kvality je udržať vysokú kvalitu poskytovaných produktov a zabezpečiť neustále zlepšovanie procesov a činností spoločnosti tak aby boli zabezpečené požiadavky našich zákazníkov.

Účelom environmentálneho systému manažérstva je zabezpečiť aby spoločnosť svojimi činnosťami v čo najmenšej miere zaťažovala životné prostredie v súčinnosti s dodržaním zákonných požiadaviek.

Vrcholový manažment definoval organizačnú štruktúru vo formulári G_064 a zároveň identifikoval jednotlivé procesy, ktoré sú systematicky riadené a využívané.

4.3.2. Predmetom integrovaného systému manažérstva kvality je:

Výroba výrobkov práškovej metalurgie. Tepelne spracovanie kovov.

Výroba zdravotníckych pomôcok – masiek.

Organizácia vykonáva všetky činnosti v zmysle požiadaviek normy:

ISO 9001, ISO/TS 16949, ISO 14001 a ISO 13485.

Proces návrhu a vývoja zdravotníckej pomôcky – masky je popísaný v smernici SM_51 Navrh a vyvoj .

4.4. Procesy a činnosti integrovaného systému manažérstva

4.4.1. Procesy integrovaného systému manažérstva

Názov procesu,	Číslo smernice	Číslo procesu
RIADIACE PROCESY		
Zodpovednosť manažmentu	SM_17	číslo procesu SM_17 P1
Analýzy, rizika a zlepšovanie	SM_18	číslo procesu SM_18 P2
HLAVNÉ PROCESY		
Obchod	SM_32	číslo procesu SM_32 P1
Technická príprava	SM_25	číslo procesu SM_25 P1

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Technická príprava výroby	SM_31	číslo procesu SM_31 P3
Nakupovanie	SM_08	číslo procesu SM_08 P1
Monitorovanie a meranie	SM_09	číslo procesu SM_09 P1
Výroba	SM_07	číslo procesu SM_07 P1
Logistika	SM_33	číslo procesu SM_33 P1
PODPORNÉ PROCESY		
Riadenie dokumentácie	SM_01	číslo procesu SM_01 P1
Ľudské zdroje, prijímanie a prepúšťanie zamestnancov	SM_16	číslo procesu SM_16 P1
Audítovanie	SM_12	číslo procesu SM_12 P1
Riadenie nezhôd, reklamácie	SM_30	číslo procesu SM_30 P1
Údržba	SM_34	číslo procesu SM_34 P1
EMS a BOZP	SM_22	číslo procesu SM_22 P1

4.4.2. Externe zabezpečované procesy - činnosti

Povrchové úpravy

Revízie a prehliadky vyhradených zariadení

Opravy strojov a zariadení

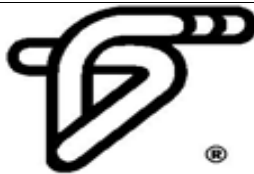
Overovanie, kalibrácia meradiel

Výroba nástrojov

BOZP

Odvoz odpadov

Všetky externé zabezpečované procesy sú riadené podľa druhu poskytovaného produktu, služby podľa pravidiel uvedených v smerniciach SM_08 **Nakupovanie**, SM_33 **Logistika** - Plánovanie, Balenie, Skladovanie Kooperácie, Expedícia,

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

SM_29 **Lisovacie a kalibračné nástroje**, SM_34 **Údržba**, SM_10 **Predpis pre manipuláciu s odpadom**, SM_19 **Pracovné úrazy**.

Hlásenie regulačným orgánom

Hlavnou činnosťou spoločnosti GEVORKYAN, s.r.o. je výroba a distribúcia zdravotníckej pomôcky I. triedy. Podľa zákona č. 268/2014 Z.z. o zdravotníckych pomôckach, zdrav. pomôcky triedy I. nepodliehajú evidencii v ŠÚKL. Musia však spĺňať požiadavky, týkajúcich sa na označovanie zdrav. pomôcky a návodu na použitie v slovenskom jazyku. Popis vigilancie zdravotníckej pomôcky je opísaný v SM 50 Vigilancia ZP.

4.4.3. Mapa procesov

Vzájomné väzby medzi procesmi sú znázornené v **Mape procesov Príloha PK_01_P3**.

Mapa procesov je usporiadanie procesov do skupín, ktoré majú určitý spoločný znak. Medzi jednotlivými procesmi sú vždy väzby zodpovedajúce postaveniu a funkcii jednotlivých procesov medzi sebou.

Všetky definované procesy sú na sebe závislé a popisujú činnosti vykonávané v spoločnosti.

Vrcholový manažment definoval a riadi procesy na zabezpečenie dosiahnutia plánovaných výsledkov a trvalého zlepšovania procesov, vrátane procesov ktoré spoločnosť externe objednáva.

5. VODCOVSTVO

Účelom tejto kapitoly je deklarovanie úloh vrcholového manažmentu v strategickom zameraní spoločnosti s formuláciou politiky kvality, cieľov kvality, v zabezpečovaní zdrojov a vo vedení zamestnancov k udržiavaniu a zlepšovaniu ISM.

Predmetom ISM sú procesy, produkty a služby ktoré spoločnosť zabezpečuje pre zákazníkov.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Zodpovedný za preskúmanie systému, procesov, produktov a ich efektívnosť a účinnosť má manažment spoločnosti na čele s konateľom spoločnosti. Jednotlivé zodpovednosti za procesy sú určené v kartách procesov a v SM_02 Organizačnom poriadku.

5.1. Závazok manažmentu

Vrcholový manažment zodpovedá za zavedenie, udržiavanie a trvalé zlepšovanie ISM.

Dôkazmi o rozvíjaní a zodpovednosti za ISM sú:

- Plánovanie ISM
- definovanie politiky manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva,
- stanovenie cieľov manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva,
- vykonávanie preskúmania manažmentom,
- zabezpečenie dostupnosti a dostatku zdrojov,
- pravidelné oboznamovanie s požiadavkami zákazníkov, predpisov, legislatívnych požiadaviek a ich plnenie,
- identifikácia a riadenie environmentálnych aspektov organizácie,
- identifikácia, riadenie a vzájomné väzby medzi procesmi,
- podpora a rozvíjanie účinných foriem motivácie zamestnancov k zlepšovaniu výkonnosti všetkých procesov
- zabezpečenie dodržiavania zásad BOZP.

Rozdelenie funkcií v rámci firmy Gevorkyan je znázornené v prílohe č. 2 SM_02 Funkčná schéma. Za stanovenie a vymedzenie jednotlivých funkcií a stanovenie organizačnej štruktúry je zodpovedný konateľ spoločnosti K1.

5.2. Zameranie na zákazníka

Vrcholový manažment vytvára optimálne podmienky na stanovenie a zabezpečenie splnenia požiadaviek zákazníka a tým dosiahnutie jeho spokojnosti s produktom. Túto zásadu realizuje prostredníctvom procesov:

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- vykonávania marketingového prieskumu trhu
- efektívneho a rýchleho preskúmania a plnenia požiadaviek zákazníka,
- pravidelného monitorovania, merania a analyzovania spokojnosti zákazníka.

Z hľadiska životného prostredia je ako zákazník chápané celkové ŽP, ktoré môže byť ovplyvnené činnosťou firmy Gevorkyan. Spoločnosť vytvorila register environmentálnych aspektov, významné aspekty sú monitorované, merané a riadené.

5.3. Politika manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva

Vrcholový manažment spracoval a deklaroval politiku manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva, v ktorej sa zaväzuje:

- plniť požiadavky zákazníkov
- plniť požiadavky všetkých zainteresovaných strán
- vybudovať, udržiavať a efektívne zlepšovať ISM

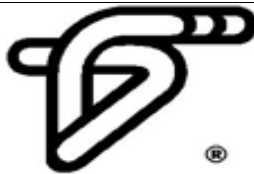
Prijatá politika manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva je vyhlásená, overovaná a v prípade potreby aktualizovaná. Je záväzná pre všetkých zamestnancov, ktorí sú s ňou preukázateľne oboznámení. Politika manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva je rozpracovaná do cieľov manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva spoločnosti, ktoré sú napíňané realizačnými procesmi. Aktuálnosť politiky kvality je vyhodnocovaná 1 x ročne.

5.4. Zodpovednosť právomoc a komunikácia

5.4.1. Zodpovednosť právomoc

Právomoci a zodpovednosti zamestnancov podľa jednotlivých procesov, funkcií, činností ktoré vykonávajú sú určené v Popisoch jednotlivých procesov. Všeobecné právomoci a zodpovednosti jednotlivých útvarov podľa Organizačnej štruktúry (formulár G_064) sú uvedené v SM_02 Organizačný poriadok. Podrobne rozpísané právomoci a zodpovednosti majú pracovníci uvedené v popisoch pracovných funkcií podľa Funkčnej schémy (formulár G_378 OŠ prezent).

Manažéri, ktorí zodpovedajú za nápravnú a preventívnu činnosť a majú právomoc konať sú ihneď prevádzkovými pracovníkmi informovaní o produktoch alebo

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

procesoch ktoré nezodpovedajú požiadavkám podľa pravidiel určených v SM_09 Monitorovanie a meranie, SM_30 Riadenie nezhôd, reklamácie.

Pracovníci zodpovední za kvalitu produktov, v zmysle postupu uvedenom v SM_30 Riadenie nezhôd, reklamácie majú povinnosť a právomoc zastaviť výrobu aby sa napravili problémy s kvalitou.

Na každej zmene je prítomný pracovník zodpovedný za zabezpečenie kvality produktov.

Vrcholový manažment nesie konečnú zodpovednosť za bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, za systém manažérstva BOZP, za environmentálne správanie spoločnosti ako celku, aj napriek tomu že rieši prácu subdodávateľským spôsobom a pod.

Spoločnosť zabezpečuje, aby všetky osoby na pracoviskách prevzali zodpovednosť za aspekty v riadení rizík jednotlivých identifikovaných rizík, aspektov v ŽP a rizík BOZP, ktoré riadia, vrátane dodržiavania použiteľných požiadaviek EMS a BOZP.

Spoločenská zodpovednosť

Spoločnosť určila politiku spoločenskej zodpovednosti v Etickom kódexe G_526 v ktorom sú pravidlá správania zamestnancov a eskalácie etického správania.

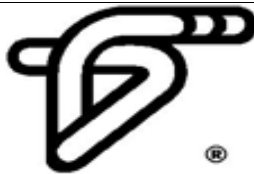
Predstavitel' manažmentu

Konateľ K1 ustanovil funkciu Zmocnenca vrcholového manažmentu pre kvalitu - manažéra kvality, environmentálnych manažérov a predstaviť a zákazníka ktorí sú zároveň predstaviteľmi manažmentu.

Majú tieto zodpovednosti a právomoci:

Zmocnenec vrcholového manažmentu pre kvalitu - Manažér kvality (MK):

- zavádza a udržiava procesy potrebné pre systém manažérstva kvality
- má právomoc zastaviť výrobný proces, prípadne ktorúkoľvek fázu realizácie zákazky z dôvodu zistenia nekvalitných produktov alebo ohrozenia kvality produktov,
- navrhuje nápravné opatrenia na odstránenie nedostatkov,
- rieši reklamácie zákazníkov a posudzuje možnosť opravy nezhodného výrobku
- zodpovedá za OTK a riadi prácu pracovníkov OTK

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- v spolupráci s EMS aktualizuje integrovaný systém manažérstva a zodpovedá za evidenciu a distribúciu dokumentov ISM.
- v spolupráci s EMS zabezpečuje efektivitu ISM
- zvyšuje povedomie o požiadavkách normy ISO 9001, ISO/TS 16949, ISO 13485:2016 v celej spoločnosti
- zvyšuje povedomie o požiadavkách zákazníkov v celej spoločnosti
- zabezpečuje styk s externými stranami v oblastiach týkajúcich sa SMK

Predstaviteľ zákazníka:

- vedie zoznam špecifických požiadaviek zákazníka (formulár č. G_457)
- má právomoc a zabezpečuje, zohľadňuje požiadavky zákazníka pri realizácii produktov
- zabezpečuje určenie osobných charakteristík produktov, procesov, ciele kvality, prípadne preventívne a nápravné činnosti podľa požiadaviek zákazníka
- má právomoc komunikovať so zákazníkom oblasti vývoja, návrhu a zmien produktu prípadne procesov ktoré ovplyvňujú produkt
- prejednáva so zákazníkom pripravované zmeny produktov, procesov, technológií alebo prípadné reklamácie

Manažér environmentálneho systému manažérstva (EMS):

- zavádza a udržiava procesy potrebné pre systém environmentálneho manažérstva
- v spolupráci s MK aktualizuje integrovaný systém manažérstva a zodpovedá za evidenciu a distribúciu dokumentov ISM.
- zvyšuje povedomie o požiadavkách noriem v celej spoločnosti
- zabezpečuje styk s externými stranami v oblastiach týkajúcich sa systému environmentálneho manažérstva.
- predkladá podklady do celkovej správy ISM o stave EMS

Podrobnejšie sú uvedené právomoci MK, EM a predstaviteľa zákazníka v menovacích dekrétach.

Konzultácia a spoluúčasť pracovníkov

- Konzultácia a spoluúčasť pracovníkov je vykonávaná prostredníctvom vymenovaného zamestnanca – zástupca zamestnancov pre bezpečnosť. Zástupca zamestnancov pre bezpečnosť je oprávnený v rámci konzultácie:

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- Vyžadovať od zamestnávateľa informácie o skutočnostiach ovplyvňujúcich bezpečnosť a ochrany zdravia pri práci, tie môže prerokúvať so zamestnaneckou radou,
- Spolupracovať so zamestnávateľom a predkladať návrhy na opatrenia na zvýšenie úrovne bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci,
- Ak zamestnávateľ neodstráni nedostatky, na ktoré bol upozornený, je oprávnený dávať podnety príslušnému inšpektorátu práce alebo inému orgánu,
- Zúčastňovať sa na rokovaníach organizovaných zamestnávateľom týkajúcich sa bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, a tieto informácie ďalej posúvať na radových zamestnancov,
- Predkladať pripomienky a návrhy príslušnému inšpektorátu práce alebo príslušnému inému orgánu.

V spoločnosti GEVORKYAN, s.r.o. je taktiež požiadavka normy Konzultácia a spoluúčasť pracovníkov v rámci podávania návrhov do schránky umiestnenej v spoločnosti a zástupca zamestnancov prerokováva návrhy zlepšení pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci s manažérom kvality a posúdia sa ich efektívnosť.

6. PLANOVANIE

Opatrenia na zvládnutie rizík a príležitostí:

6.1. Rizika

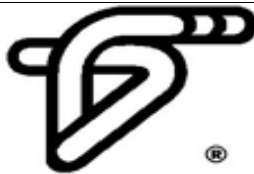
6.1.1. Definovanie rizík

- Rizika, ktoré vplyvajú na celú spoločnosť z vonkajšieho a vnútorného prostredia
- Rizika, ktoré vplyvajú na celú spoločnosť z vonkajšieho a vnútorného prostredia, vyplývajúce z vykonanej SWOT analýzy.
- Rizika, ktoré vplyvajú na procesy sú definované v kartách jednotlivých procesov, hlavne v oblasti procesov, ktoré vplyvajú na kvalitu produktu.
- Rizika pre jednotlivé produkty sú definované v FMEA analýzach pri vývoji jednotlivých produktov, prípadne na jednotlivých pracoviskách.

6.1.2. Analýza rizík

- Analýza rizík je vykonávaná vedúcimi pracovníkmi spoločností na základe hodnotenia rizika:
 - mierou rizika, pravdepodobnosťou rizika, dôsledkami rizika, ktoré vyvolalo

Pri analýze rizík je vykonávané hodnotenie v štyroch stupňoch: malé, stredne, vysoké, veľmi vysoké.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

1.Male – riziko neohrozuje závažným spôsobom chod spoločností, procesu alebo kvality produktu.

2.Stredne – riziko vyvoláva odchýlky od očakávaného stavu, ktoré sa prejavujú iba ojedinele a nevytvárajú veľké materiálne škody, prípadne nebezpečenstvo pre vznik nezhôd, úrazov alebo havárií.

3.Veľké – riziko vyvoláva vznik nezhodných produktov, reklamácii, viacnakladov, úrazov , prípadne poškodenia nástrojov a zariadení.

4.Veľmi veľké - riziko môže znamenať hrozbu straty zákazky, znehodnotenia zariadení, ťažkej ujmy na zdraví alebo veľké finančné straty.

6.1.3. Opatrenia na elimináciu rizík

Pri každom definovanom riziku, hlavne od strednej miery rizika , vedúci pracovníci určujú príčiny možného vzniku a na základe toho definujú opatrenia na zabránenie vzniku. Účinnosť opatrení je sledovaná a vyhodnocovaná prostredníctvom vykonávania interných auditov, sledovaním opatrení/ úloh v Správe úloh. Vyhodnotenie účinností je v správe o stave systému kvality jeden krát ročné.

Postup pre hodnotenie rizík pre BOZP je uvedený v BOZP - Smernica pre posúdenie rizík pri práci v zmysle zákona č. 124/2006 Z.z., v platnom znení § 6 ods. 1.písm.c., vrátane príloh. Tento dokument je riadený ako interný predpis, ktorý riadi/aktualizuje podľa potreby autorizovaný bezpečnostný technik, ktorý zaň aj zodpovedá. Výstupom z identifikácie sú registre rizík spoločnosti na jednotlivé oblasti , resp. druhy činností/práce/pracovné zaradenie, viď dokumentácia BOZP.

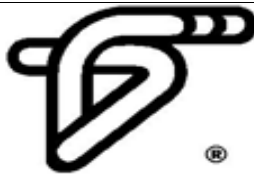
6.1.4. Havarijná pripravenosť

Spoločnosť má vytvorenú a udržiavanú smernicu SM_06 Opatrenia pre prípad havárie, v ktorom rieši havarijné situácie a reakcia na ne. Povinnosťou každého zamestnanca je riadiť sa touto smernicou.

Spoločnosť vytvorila, zaviedla a udržiava postup na:

- identifikovanie možnosti vzniku núdzových situácií,
- reagovanie v týchto núdzových situáciách.

Spoločnosť reaguje na aktuálne núdzové situácie a zabraňuje nepriaznivým dôsledkom, ktoré súvisia s BOZP, podľa spracovanej internej dokumentácie externým autorizovaným bezpečnostným technikom, (dokumenty: Smernica pre všeobecné školenie BOZP, Smernica pre posúdenie minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadaviek pri práci so zobrazovacou jednotkou v zmysle nariadenia vlády č. 276/2006 Z.z., Smernica pre posúdenie rizík pri práci v zmysle zákona č.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

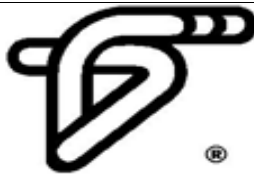
124/2006 Z.z, v platnom znení § 6 ods.1 písm.c., Smernica na poskytovanie osobných ochranných pracovných prostriedkov v zmysle nariadenia vlády č. 395/2006 Z.z., Smernica na kontrolu používania alkoholických nápojov a iných omamných látok, Traumatologický plán – postup poskytnutia prvej pomoci pri úraze a poškodení zdravia, Smernica na určenie postupov pri vzniku úrazu a nebezpečnej udalosti, Pokyny a určenie podmienok súvisiacich s fajčením v priestoroch spoločnosti, Smernica ktorou sa ustanovuje zoznam prác a pracovísk zakázaných ženám, tehotným ženám, matkám do konca 9.mesiaca po pôrode a dojčiacim ženám v zmysle nariadenia vlády č. 272/2004 Z.z. a zoznam prác a pracovísk, ktoré sú zakázané mladistvým zamestnancom v zmysle nariadenia vlády č. 286/2004 Z.z., Smernica pre posúdenie minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadaviek pri ručnej manipulácii s bremenami v zmysle NV SR 281/2006 Z.z., Požiarneho štatútu, Požiarno-poplachové smernice).

6.2. Ciele manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva

Na základe prijatej politiky manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva sú definované ciele, ktoré sú zamerané najmä na:

- zlepšovanie kvality produktu
- zvyšovanie kvalifikačnej úrovne zamestnancov
- zvyšovanie spokojnosti, cieľov a očakávaní zákazníka
- plnenie požiadaviek zainteresovaných strán
- zabezpečovanie rozvoja spoločnosti
- zlepšovanie procesov
- znižovanie záťaže na životné prostredie

Prijaté ciele manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva vychádzajú z politiky manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva, sú stanovené podľa metodiky SMART (systematické merateľné, akčné - aktuálne, realizovateľné a ku každému cieľu je priradená konkrétna zodpovednosť a termín plnenia). V prípade že to cieľ vyžaduje je na cieľ vypracovaný program (formulár G_442) pre zabezpečenie jeho plnenia v ktorom sú naplánované jednotlivé činnosti potrebné pre plnenie cieľa s delegovanými zodpovednosťami a termíny na nižšie úrovne riadenia. S cieľmi manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva je každý zamestnanec preukázateľne oboznámený. Na prijaté ciele manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva vrcholové vedenie spoločnosti zabezpečuje

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

potrebné zdroje. Plnenie cieľov kvality je min. 1 x ročne vyhodnocované v preskúmaní manažmentom, priebežne vyhodnocované na rozboroch hospodárenia a v prípade potreby sú aktualizované alebo prijaté nápravné opatrenia na ich splnenie.

Ciele manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva na príslušný rok sú vydané rozhodnutím konateľa K1.

6.3. Plánovanie ISM.

Podniková stratégia obsahuje:

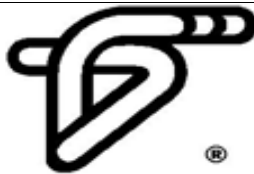
- súvislosti organizácie (očakávania vývoja trhu, očakávania zákazníkov, očakávania majiteľov a ďalších zainteresovaných strán)
- SWOT analýzu
- rozloženie rizík
- víziu spoločnosti
- poslanie spoločnosti
- politiku spoločnosti
- ciele spoločnosti
- plánovanie rastu spoločnosti – plány spoločnosti

Podnikateľský zámer - spoločnosť vydáva Podnikateľský zámer (formulár G_455) vždy na nasledujúcich 5 rokov v ktorom plánuje základné ekonomické parametre a zdroje.

Podnikateľský plán - Konateľ spoločnosti v januári schvaľuje podnikateľský plán (formulár G_456), ktorý je zostavený na základe predpokladov vývoja trhov a nákladov a dosiahnutých výsledkov z predchádzajúceho roku.

V podnikateľskom pláne sú plánované:

- obrat - tržby
- investície do zariadení,
- vzdelávanie,
- náklady na kvalitu,

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- vývoj a ďalšie ekonomické parametre nevyhnutné pre funkčnosť ISM.

Vrcholový manažment plánuje, realizuje a riadi všetky procesy, ktoré identifikoval pre ISM a ktoré zabezpečujú plnenie požiadaviek normy ISO 9001, ISO/TS 16949 a ISO 14001.

Všetky plány spoločnosti vychádzajú zo základných materiálov spoločnosti ktoré sú definované v rámci podnikateľskej stratégie.

Z podnikateľskej stratégie vychádza:

- Politika spoločnosti
- Ciele spoločnosti
- Podnikateľský zámer
- Podnikateľský plán a následné plány ako Plán expedície, Plán vývozov, Plán výroby a iné.

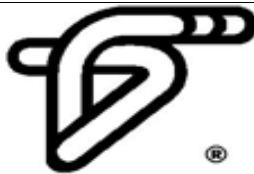
Plnenie plánov podporujú naplánované parametre procesov

Na realizáciu ISM zabezpečuje manažment spoločnosti potrebné zdroje ktoré sú kumulované z plnenia cieľov, plánov a parametrov procesov, prípadne z investičných zdrojov úverov, dotácií a iných prostriedkov.

ISM je naplánovaný, riadený a zdokumentovaný tak, aby boli vytvorené podmienky pre trvalé zlepšovanie ISM, procesov a pre efektívne riadenie produktov a plnili sa ciele a politika manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva. Zároveň je ISM naplánovaný tak, aby reagoval na riziká, plánované i neplánované zmeny podľa podmienok uvedených v SM_11 Riadenie zmien a zachoval si integritu. EMS je dokumentovaný hlavne v smernici SM_21 Plánovanie a riadenie environmentálneho systému.

Pre realizáciu a zabezpečenie efektívnosti a účinnosti ISM a dosiahnutie cieľov sú vypracované aj ďalšie plány:

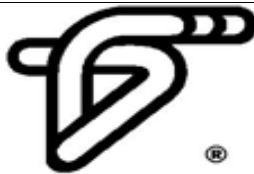
TYP PLÁNU	MIESTO/TERMÍN VYDANIA	SCHVAĽUJE	MIESTO/TERMÍN HODNOTENIA
Plán expedície G_406	Disponent logistiky / Priebežne aktualizácia 1x za týždeň	Konateľ	Disponent logistiky/ Denne
Plán vývozov G_248	Vedúci oddelenia logistiky /Priebežne aktualizácia 1x za týždeň	Konateľ	Vedúci oddelenia logistiky Konateľ/ Denne
G_407 Súhrnný plán	Plánovač výroby	Vedúci výroby	Vedúci výroby-

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

G_340 Plán výroby lisy G_341 Plán výroby MIM	/Priebežne aktualizácia 1x za týždeň		Denne
Personálny plán G_382	HR manažér/ Priebežne aktualizácia15.1. bežného roka	Konateľ	HR manažér - mesačne MK- ročne
Plán školenia G_384	HR manažér / Priebežne aktualizácia15.1. bežného roka	Konateľ	HR manažér - mesačne MK- ročne
Plán opráv a údržby G_355	Vedúci údržby /15.1. bežného roka	Konateľ	Vedúci údržby - mesačne MK- ročne
Plán revízií G_337	Vedúci údržby /Priebežne aktualizácia15.1. bežného roka	Konateľ	Vedúci údržby - mesačne MK- ročne
Plán auditov G_109	MK/15.1. bežného roka	Konateľ	MK- mesačne

6.4. Riadenie zmien

Identifikované zmeny návrhu a vývoja a záznamy sú riadené. Tieto zmeny sú preskúmané, záznamy o následkoch preskúmania zmien a akýchkoľvek nevyhnutných činností udržiavame a riadime. Záznamy udržiavame v osobitných zložkách zákazníkov. Pravidlá pre riadenie zmien sú stanovené v SM_27 Riadenie výkresovej dokumentácie, SM_11 Riadenie zmien.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

7. PODPORA

Manažérstvo zdrojov

Účelom tejto kapitoly je popis procesov, ktoré sa vzťahujú na hmotné a nehmotné zdroje,

zdroje pre investície a zlepšovanie produktu, potreby infraštruktúry.

Zodpovednosť za tento proces má konateľ K1

Poskytovanie zdrojov

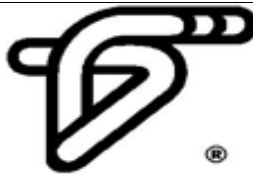
Spoločnosť vo všetkých svojich plánovacích procesoch zabezpečuje dostupnosť a dostatočnosť primeraných zdrojov. Manažérstvo zdrojov sa týka zabezpečenie ľudských, materiálových a finančných zdrojov. Zdroje sú zabezpečené s cieľom dosiahnuť spokojnosť všetkých zainteresovaných strán.

Identifikáciu požadovaných zdrojov vykonáva manažment prostredníctvom ročného plánu spoločnosti a plánu výroby na kratšie obdobie.

7.1. Pracovníci a kompetentnosť

Všeobecne

Rozvoj a riadenie ľudských zdrojov je základným nástrojom na zvyšovanie výkonnosti a ekonomickej úspešnosti spoločnosti. Vedenie spoločnosti plánuje a zaisťuje aby bol k dispozícii potrebný počet pracovníkov, a aby všetci pracovníci boli kompetentný na vykonávanie funkcie a činností. Činnosti ohľadne prijímania zamestnancov a plánovania školení spadajú do kompetencie mzdového a personálneho pracovníka. Pravidlá a postup pre riadenie procesu Ľudských zdrojov prijímania a prepúšťania zamestnancov sú popísané v smernici SM_16, spôsob motivácie, odmeňovania a spracovania miezd popisuje smernica SM_13.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

7.1.1. Kompetentnosť, príprava pracovníkov a povedomie

Potrebná kompetentnosť pracovníkov upravuje smernica SM_13 a je uvedená v Požiadavkách na pracovné miesto.

Rozdiel medzi vzdelaním zamestnancov a požiadavkami na pracovné miesto slúži ako podklad pre vypracovanie plánu vzdelávania a odborných školení na rok. Za vypracovanie plánu školení je zodpovedný HR Manažér, za schválenie plánu školení a vzdelávania na rok za celú spoločnosť schvaľuje K1.

Priebežné školenia sa dopĺňajú podľa potreby. Efektívnosť poskytovanej prípravy sa vyhodnocuje preskúšaním praktických a teoretických vedomostí. Zodpovedný je príslušný školiťel.

Záznamy o vzdelávaní, zručnostiach a skúsenostiach udržiava personalista spoločnosti.

Spoločnosť vyžaduje, aby všetci zamestnanci, ktorých práca môže mať významný dopad na kvalitu produktu alebo na životné prostredie, boli odpovedajúcim spôsobom zaškolení a spôsobilí k výkonu danej funkcie.

7.1.2. Zručnosť pri navrhovaní produktu, príprava pracovníkov

Pracovníci ktorí zabezpečujú návrh procesov a produktov sú pred vykonávaním svojej činnosti dlhodobo pripravovaní a zacvičovaní na pracoviskách spoločnosti kde pod vedením poverených pracovníkov vykonávajú činnosti podľa plánov zapracovania. O zapracovaní sú vedené záznamy v ktorých sú uvedené dosiahnuté zručnosti a schopnosti. Pred vykonávaním činností sú pracovníci interne prípadne externe preškolení s používaním príslušných nástrojov a techník nevyhnutných pre vykonávanie činností. Spoločnosť dbá aby pri vykonávaní jednotlivých činností mali pracovníci potrebnú kvalifikáciu o čom vedie príslušné záznamy HR Manažér v zložkách pracovníkov.

7.1.3. Príprava pracovníkov na mieste

V spoločnosti je zabezpečená príprava pracovníkov na pracovnom mieste formou plánov zapracovania sledovaním a hodnotením plnenia plánov. Pracovníci sú priamo na pracovných miestach oboznamovaní formou vizualizácie o požadovaných

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

dlhodobých a krátkodobých cieľoch a plánoch, možných nezhodách produktov a spôsobe ich riešenia plnenia formou pracovných inštrukcií ktoré sú súčasťou riadenej dokumentácie na pracoviskách.

7.1.4. Motivácia splnomocnenie pracovníkov

Pracovníci sú motivovaní k plneniu cieľov, plánov a zvyšovaniu kvalifikácie podľa pravidiel uvedených v smernici SM_13 Mzdový poriadok a odmeňovanie. Na základe týchto pravidiel je každý pracovník je zainteresovaný na plnení výkonnosti procesov, zvyšovaní kvalifikácie a neustálom zlepšovaní a inováciách.

7.2. Infraštruktúra

Na správne a efektívne dosahovanie požadovanej kvality produktu je zabezpečená

primeraná infraštruktúra. Je to vyhovujúci pracovný priestor, vybavenie, technické zariadenie, softvér a hardvér, ktoré ovplyvňuje úroveň kvality našich produktov.

Priestory firmy zahŕňajú výrobnú časť pre prevádzkovanie výroby, administratívnu časť a sklad materiálu. Pre všetky činnosti platia všeobecné zásady ochrany objektov, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, požiarnej ochrany, ochrany životného a pracovného prostredia.

Spoločnosť zabezpečila pre zvýšenie kvality produktov, procesov a plnenie požiadaviek zákazníkov najmodernejšie technológie v odbore práškovej metalurgie.

Plánovanie prevádzky vybavenia a zariadenia

Manažment spoločnosti plánuje technologické vybavenie jednotlivých prevádzok ako aj technologické toky formou plánov pracovísk a zavedením manažérskych metód na jednotlivých pracoviskách tak aby bol zabezpečený plynulý tok materiálu, dostatočné kapacity pre plánovanú produkciu a efektivita jednotlivých pracovísk podľa pravidiel uvedených v postupoch SM_25 Technická príprava, SM_31 Technická príprava výroby, SM_07 Výroba a SM_18 Analýzy, riziká a zlepšovanie.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Ochrana majetku spoločnosti

Súkromná bezpečnostná služba zabezpečuje vstupný a výstupný režim zamestnancov a návštev do areálu a v prípade návštev aj ich evidenciu. Zabezpečuje spoluprácu pri kontrole a evidencii pri prechode vrátnicou motorovým vozidlom, kontrolu dokladov pri dovoze, vývoze alebo prenose materiálu cez vrátnicu.

Pre ochranu informačného systému a osobných údajov máme vypracovaný bezpečnostný projekt.

Oprava a údržba strojov a zariadení

Na základe spracovaného ročného plánu a návodov na obsluhu strojov zabezpečujeme pravidelný servis strojov a zariadení. Taktiež spoločnosť plánuje a zabezpečuje pravidelnú údržbu strojov a zariadení podľa postupov uvedených v SM_34 Údržba.

Plány neočakávaných udalostí

V spoločnosti sú definované riziká jednotlivých procesov v kartách procesov a navrhuje opatrenia pre zníženie pravdepodobnosti vzniku podľa postupu uvedenom v SM_18 Analýzy, riziká a zlepšovanie. Elimináciu možných rizík spoločnosť riadi aj pomocou pravidiel uvedených v SM_06 Opatrenia pre prípad havárie.

7.3. Pracovné prostredie

Manažment jednoznačne podporuje a hlási sa k starostlivosti o bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Starostlivosť o bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci je zaistená externými firmami na základe zmluvy. Spoločnosť má vyšpecifikované možné riziká vzniku pracovných úrazov havárií na elimináciu ktorých sú vykonávané pravidelné kontroly a prijímané opatrenia na ich elimináciu. Zamestnanci vo výrobe musia povinne používať ochranné prostriedky: ochrana sluchu, respirátory

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

a pracovné rukavice. Zamestnávateľ zabezpečuje pre zamestnancov preventívne prehliadky. Vo firme je zabezpečený pitný režim pre zamestnancov .

Predpisy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci sú povinné pre všetkých zamestnancov.

Čistota priestorov je zabezpečená pravidelným denným upratovaním poverenými pracovníkmi a plánmi údržby pracovísk na základe ktorých pracovníci vykonávajú pravidelné čistenie zariadení a vedú o tom záznamy.

7.4. Zdroje monitorovania a merania

Účelom je zaistiť, aby všetky kontrolné, skúšobné a meracie zariadenia dosahovali požadovanú presnosť pri preukazovaní zhody, teda zabezpečení kvality výrobku a ochrany ŽP.

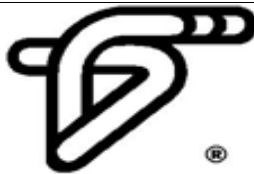
Na zabezpečenie spokojnosti všetkých zainteresovaných strán naša spoločnosť určila účinné monitorovacie a meracie procesy na preukázanie zhody produktu so špecifikovanými požiadavkami. Na preukázanie zhody využívame vhodné metódy a meracie a monitorovacie zariadenia.

Na zabezpečenie metrologických činností je menovaný metrológ, ktorý je zodpovedný za metodiku a koordináciu činností v oblasti zákonnej metrológie. Podrobný popis činnosti je uvedený v SM_05 Metrologický poriadok.

Na zaistenie platných výsledkov meracie zariadenie je:

- V špecifikovaných intervaloch kalibrovaný. Kalibrácia meradiel sa uskutočňuje externými firmami, ktoré sú certifikované podľa ISO/IEC 17025.
- Identifikované tak, aby bolo možné zistiť stav kalibrácie.
- Chránené pred poškodením a znehodnotením v priebehu manipulácie, údržby a skladovania.

O výsledkoch kalibrácie sa udržiavajú záznamy.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

7.5. Povedomie - Komunikácia

Interná komunikácia

Interná komunikácia za účelom dosiahnutia efektívnosti ISM v spoločnosti je zaistená formou:

- porád popísané v SM_04 Nástroje riadenia,
- vizualizáciou plnenia plánov, cieľov, parametrov prípadne nezhôd a zlepšení na nástenkách,
- dostupnosťou požadovaných postupov priamo na pracoviskách
- komunikáciou zamestnancov cez internet,
- komunikáciou cez počítačovú sieť
- komunikáciou prostredníctvom komplexného informačného systému TIMELINE,
- formou interných záznamov o identifikácii produktov a stave rozpracovania
- formou zápisov z porád a formou opatrení - úloh, ktoré sú následne vyhodnocované prostredníctvom informačného systému – Sprava úloh.

Postup sledovania a vyhodnocovania nápravných opatrení / úloh je popísaný v PP – 1274

Externá komunikácia

Externá komunikácia za účelom informovanosti zákazníka a zainteresovaných strán. Za komunikáciu so zákazníkom je menovaný vedením spoločnosti Predstaviteľ zákazníka ktorý komunikuje so zákazníkom v zmysle právomocí a zodpovedností uvedených v bode 3.7.1

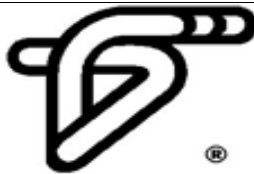
Za externú komunikáciu zo zainteresovanými stranami z pohľadu kvality procesov, ISM a vykonaných zmien v zmysle SM_11 Riadenie zmien je zodpovedný Manažér kvality.

Za komunikáciu s externými stranami v oblasti životného prostredia zodpovedá EMS. Spoločnosť sa rozhodla komunikovať s externými stranami environmentálnu politiku a ciele.

Environmentálne aspekty komunikuje spoločnosť iba so zákazníkmi na základe vzájomnej dohody, požiadavky.

Komunikácia s externými stranami v oblasti životného prostredia je zabezpečená hlavne:

- z hľadiska povinnej komunikácie s orgánmi štátnej správy rešpektuje rozsah a termíny podľa požiadaviek právnych a iných predpisov
- s dodávateľmi formou požiadaviek na životné prostredie pri objednávaní tovarov a služieb (požiadavky na odvoz a likvidáciu odpadu, dodávky kariet nebezpečných látok, ...). Oboznámením s environmentálnou politikou a základnými pravidlami.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- s verejnosťou komunikuje spoločnosť hlavne formou www. stránok kde je uverejnená hlavne environmentálna politika. Komunikácia s verejnosťou prebieha tiež formou médií.

Predstavitel' EMS je zodpovedný za reakciu na podnety od externých zainteresovaných strán.

7.6. Zdokumentované informácie

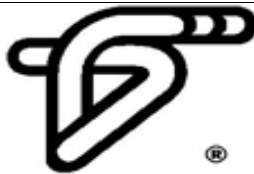
7.6.1. Všeobecne

Vrcholový manažment jednoznačne určil rozsah požadovanej dokumentácie a záznamov, ktoré sú potrebné na zavedenie, udržiavanie a zlepšovanie systému manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva, a na zabezpečenie efektívneho fungovania procesov spoločnosti. Spracovaná dokumentácia je v súlade s požiadavkami všetkých zainteresovaných strán. Je spracovaná a riadená v elektronickej podobe a písomnej podobe. Podrobný popis je v **SM_01 Riadenie dokumentácie**. Dokumentácia ISM obsahuje zdokumentované vyhlásenie politiky a cieľov kvality a environmentálnych cieľov, dokumenty potrebné na efektívne riadenie procesov, príručku kvality, smernice, pracovné inštrukcie, návody, postupy, záznamy vyplývajúce z monitorovania a merania produktov a procesov a z požiadaviek normy ISO 9001, ISO/TS 16949 a ISO 14001.

7.6.2. Príručka manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva

Účel a platnosť príručky manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva

Príručka manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva (PK) je písomným definovaním jednotlivých procesov čím zabezpečuje prehľad o usporiadaní, vzájomnej nadväznosti, a tým možnosť overovania efektívnosti integrovaného systému manažmentu.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

PK popisuje ISM v súlade s požiadavkami normy ISO 9001, ISO/TS 16949 a ISO 14001.

PK dokumentuje ISM. Je súbor dokumentov a záznamov, ktorý obsahuje:

- predmet a zabezpečenie ISM.
- dokumentáciu alebo odkazy, popisujúce jednotlivé procesy ISM.
- vzájomný vzťah medzi procesmi zahrnutými do ISM.

V tejto PK a v nadväzujúcich dokumentoch sú stanovené kompetencie a zodpovednosti na zabezpečenie ISM.

Štruktúra manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva

Formálna úprava PK je zostavená v súlade s kapitolami normy ISO 9001, ISO/TS 16949 a ISO 14001. Každá strana má hlavičku, v ktorej je uvedené: názov spoločnosti, názov kapitoly, číslo vydania PK a revízií, dátumy a číslo strany. Na titulnej strane sú doplnené údaje : vypracoval, schválil a dátum.

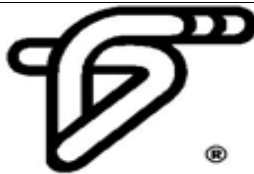
Riadenie manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva

PK je prístupná v elektronickej a písomnej podobe pre všetkých zamestnancov. Písomná podoba je vydávaná na požiadanie pre zákazníkov a certifikačnú organizáciu.

Sú vydávané 2 druhy PK:

- podliehajúce zmenám
- nepodliehajúce zmenám

Rozhodnutie o tom, či má byť PK riadená, je v kompetencii Manažéra kvality a je vyznačené na titulnom liste PK.

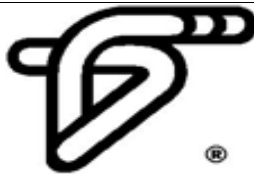
	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Všetky PK používané v spoločnosti Gevorkyan s.r.o. sú riadené. Neriadené výtlačky PK môžu byť poskytnuté zákazníkom alebo ďalšej zainteresovanej strane. Evidenciu vydaných PK vykonáva Manžér kvality s prideleným evidenčným číslom. Zodpovednosť za spracovanie a aktualizáciu, pripomienkovanie a vydanie PK má MK. Schvaľovanie PK vykonáva konateľ spoločnosti K1.

Riadenie PK je vykonávané v súlade so SM_01 Riadenie dokumentácie.

PK je minimálne 1 x ročne hodnotená pri preskúmaní manažmentom a v prípade potreby je MK revidovaná. V prípade zásadných zmien v organizačnej štruktúre, výrobných procesoch, technológií a pod. bude PK revidovaná okamžite

S PK a jej revíziami sú preukázateľne oboznámení zamestnanci. Za oboznámenie zamestnancov s PK je zodpovedný MK. Neplatná dokumentácia je stiahnutá MK z užívania a označená, že ide o neplatný dokument.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

7.6.3. Riadenie dokumentov

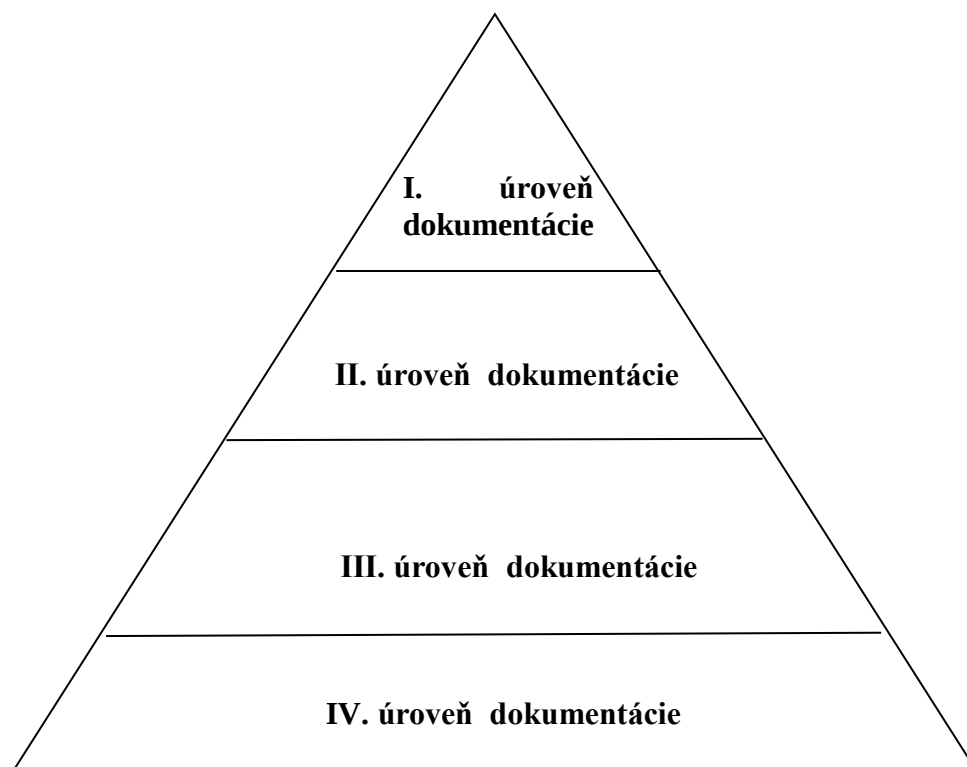
ISM je podrobne popísaný v jednotlivých smerniciach - riadiacich aktoch, v ktorých sú karty procesov, procesy prípadne jednotlivé činnosti, ktoré vyplývajú z požiadaviek zákazníkov, noriem, prípadne vyplývajú z legislatívy.

Usporiadanie smerníc - riadiacich aktov je uvedené v **prílohe PK_01_P2**

Schéma smerníc – riadiacich aktov.

Riadenie dokumentov je popísané v smernici SM_01 Riadenie dokumentácie.

Dokumentácia v našej spoločnosti sa hierarchicky rozdeľuje na 4 úrovne:

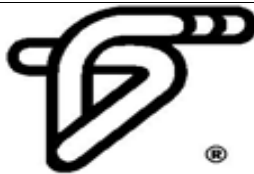


I. úroveň – Príručka kvality a environmentu,

II. úroveň – Smernice ISM, Základotvorné princípy práce na firme Gevorkyan s.r.o., Registratúrny plán a poriadok Gevorkyan s.r.o.,

III. úroveň – Pracovné postupy, Pracovné inštrukcie, Kontrolné inštrukcie.

IV. úroveň - – technická dokumentácia, výkresová dokumentácia, technologické predpisy, pracovné inštrukcie, záznamy o kvalite, katalógy, knihy, návody na obsluhu od výrobcu. Všetky interné úrovne dokumentácie sú riadené v elektronickej podobe na serveri spoločnosti s nastavenými prístupovými právami. Dokumenty spravuje

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

správca dokumentácie ktorý má prístupy na povolenie zmeny a vydáva a eviduje všetky dokumenty v písomnej podobe podľa pravidiel uvedených v SM_01 Riadenie dokumentácie.

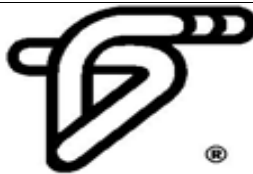
7.6.4. Riadenie záznamov

Sledovanie procesov ISM a dosiahnuté výsledky zaznamenávame do záznamov, ktoré sú v elektronickej alebo písomnej podobe. Pravidlá pre riadenie záznamov sú stanovené v smernici SM_01 Riadenie dokumentácie v bode 3.6.

Formuláre pre riadenie ISM sú identifikované, evidované a riadené v zozname formulárov u správcu dokumentácie.

Záznamy, ktoré vyplývajú z dokumentácie ISM a požiadaviek normy ISO 9001, ISO/TS 16949 a ISO 14001 :

- záznamy z preskúmania manažmentom
- záznamy zo vzdelávania, príprave, zručnostiach a skúsenostiach
- záznamy zo vstupov, preskúmania, overenia a validácie návrhu a vývoja
- záznamy hodnotenia dodávateľa
- záznamy z identifikácie produktu
- záznamy o kalibrácii a overovaní monitorovacích a meracích zariadení
- záznamy z nezhodných produktov a organizačných nezhôd
- záznamy z interných a externých auditov
- záznamy z nápravnej a preventívnej činnosti
- záznamy o zhode produktu s preberacími kritériami
- záznamy o dodržiavaní právnych a iných požiadaviek
- záznamy o významných environmentálnych aspektoch
- záznamy o environmentálnom správaní
- záznamy o odpadoch

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

7.7. Poznatky organizácie

Pre ochranu poznatkov a know-how organizácie ma spoločnosť nasledovné opatrenia:

Prístup do priestorov spoločností je zabezpečený strážnou službou, ktorá eviduje všetkých návštevníkov a dopravné prostriedky do areálu spoločností.

Sú vytvorené bezpečnostné pravidla pre hostí a návštevníkov.

Pre ochranu informácií sú vytvorené rôzne úrovne ochrany údajov, ktoré sú uvedené v bezpečnostnom projekte a SM_01_P3 Zálohovanie dôležitých firemných dát .

8. PREVÁDZKA

Účelom tejto kapitoly je popísať spôsob zabezpečenia marketingového prieskumu trhu, procesu týkajúceho sa zákazníka, nákupu materiálu, predaja produktu, návrhu a vývoja produktu, realizácie produktu, identifikácie a sledovateľnosti produktu, manipulácie, zabezpečenie majetku zákazníka a riadenia prístrojov na monitorovanie a meranie.

Priamu zodpovednosť za dodržiavanie požiadaviek za procesy majú vedúci pracovníci ktorí sú uvedený v kartách procesov ako majitelia procesu.

Realizácia produktu, znázornená v prílohe PK_01_P3 Mapa procesov pod názvom Hlavné procesy – prechod zákazky firmou a realizácia výroby je znázornená v prílohe PK_01_P5 Vývojový diagram realizácie výrobku a harmomogram.

Zodpovednosť za uvedený proces má konateľ K1

8.1. Plánovanie realizácie prevádzky

Plánovanie realizácie produktov vychádza z plánovania realizačných procesov.

Pri plánovaní realizácie produktu spoločnosť určuje:

- požiadavky na produkt podľa požiadaviek zákazníka, príslušnej technickej normy alebo výkresovej dokumentácie od zákazníka, posúdenie rizík vyrobiteľnosti, prípadne možného vplyvu na životné prostredie,
- plánovanie technológie výroby a validácie výrobných procesov
- činnosti pri monitorovaní, meraní, kontrole a skúškach počas realizácie produktu,
- potrebné zdroje a riadiaca dokumentácia,

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- požadované záznamy

V rámci plánovania realizácie produktu sú do plánov zahrnuté :

- plány pre návrh a vývoj produktov a postupov výroby ako sú doplnkové požiadavky realizácie produktov s odkazmi na špecifikácie zákazníka
- spoločnosť v plánoch pre realizáciu zákaziek definuje kritéria prijateľnosti ktoré sú overované a odsúhlasené zákazníkom pri vzorkovaní
- spoločnosť zachováva dôvernosť produktov v plnej miere dohodnutej so zákazníkom
- spoločnosť má stanovené postupy pre plánovanie realizácie produktu v SM_32 Obchod, SM_25 Technická príprava, SM_31 Technická príprava výroby,
- prípadné vykonávanie zmien pri plánovaní a realizácii produktov ktoré môžu ovplyvniť kvalitu produktov v SM_11 Riadenie zmien.

Proces výroby produktu je plánovaný a validovaný v zmysle pravidiel uvedených v SM_07 Výroba.

Výstupom z plánovania realizácie produktu je kompletná výrobná dokumentácia (Výkresová dokumentácia, Plán kvality + kontrolný list kvality, Plány vývozov, Plán výroby Bedničkový lístok, Pracovné a kontrolné inštrukcie). Táto dokumentácia je predávaná vedúcim oddelení, ktorí sú zodpovední za realizáciu zákazky.

8.2. Požiadavky na produkty a služby

8.2.1. Komunikácia so zákazníkom

Komunikáciu so zákazníkom zabezpečujeme formou obchodných a pracovných rokovaní, propagačným materiálom, webovou stránkou, poštovým, telefonickým a e-mailovým spojením, účasťou na výstavách a prezentáciách a pod, s ohľadom na:

- informácie o produkte
- vybavovanie dopytov, zmlúv, objednávok, vrátane ich zmien.
- Spätnú väzbu od zákazníka, vrátane sťažností zákazníka (hodnotenie spokojnosti zákazníka, sťažností a reklamácií)

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- Spoločnosť disponuje pracovníkmi, zariadeniami, softvérm, komunikačnými prostriedkami pre komunikáciu so zákazníkom. Pracovníci ktorí zabezpečujú procesy týkajúce sa zákazníka sú schopní poskytovať potrebné informácie zákazníkovi v požadovanom jazyku prípadne v počítačovej forme
- Preukázanie záväzkov a výsledkov úsilia zlepšiť svoj environmentálny profil

Za komunikáciu s externými stranami ŽP zodpovedá EMS. Z hľadiska povinnej komunikácie s orgánmi štátnej správy rešpektuje rozsah a termíny podľa požiadaviek právnych a iných predpisov. Komunikácia je vedená hlavne pomocou www stránok. Predstavitel' EMS je zodpovedný za reakciu na podnety od externých zainteresovaných strán.

8.2.2. Určenie požiadaviek týkajúcich sa produktu a služieb

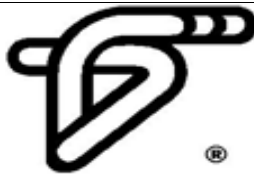
Na úspešné uplatnenie sa na trhu a zistenia požiadaviek zákazníkov využívame nasledovné metódy:

- marketing: propagácia a prieskum trhu
- analýzy predaja

Na základe zistení požiadaviek a očakávaní zákazníka môžeme ho plne uspokojiť a zároveň sa prispôbiť meniacim sa požiadavkám trhu.

Všetky procesy pri realizácii produktu vykonávame tak, aby vyhovoval produkt a procesy požiadavkám zákazníka legislatívnym požiadavkám a ďalším požiadavkám zainteresovaných strán kladených na našu spoločnosť.

Určenie požiadaviek na produkt sú vykonávané v zmysle postupu SM_32 Obchod ktorý zabezpečuje konateľ K1. V rámci procesu SM_25 P1 Technická príprava sú zisťované a zdokumentované osobitné charakteristiky navrhnuté zákazníkom a zabezpečené ich riadenie.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

8.2.3. Preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa produktu a služieb

Na základe ročného plánu sa rozpracováva plán nákupov a výroby.

Dopyt zákazníka na produkt môže vyplývať z ponukového konania, marketingového prieskumu, výberového konania, propagačných akcií.

Pred prijatím záväznej objednávky vykoná príslušný zamestnanec nasledovné činnosti:

- zaevidovanie objednávky, dopytu – zodpovedná Asistentka konateľa
- overenie z hľadiska splniteľnosti všetkých požiadaviek, aj takých, ktoré zákazník nešpecifikoval, ale sú nevyhnutné pre osobitné používanie (ak sú známe) -

Zodpovední K1,

Vedúci vývoja, Procesný inžinier pre R&D

- spracovanie ponuky (obsahuje úplnú špecifikáciu produktu, množstvo, cenu, dodacie a platobné podmienky) – K1
- vyjasnenie odchýlok alebo zmien –K1, Vedúci vývoja, Procesný inžinier pre R&D

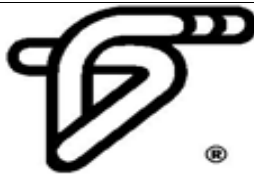
V prípade, že všetky činnosti boli vykonané je zákazníkovi predložená ponuka. Ak zákazník nemá k predloženej ponuke pripomienky, zašle objednávku. Požiadavky na zmenu objednávky zo strany dodávateľa alebo zákazníka riešime dodatkom k objednávke alebo spracovaním novej objednávky. Všetky zmeny a dodatky musia byť obojstranne schválené a sú uchovávané v osobitnej zložke zákazníka.

Postupy pre preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa produktu vrátane doplnkových požiadaviek sú uvedené v SM_32 Obchod, SM_25 Technická príprava.

8.3. Technická príprava

8.3.1. Plánovanie technickej prípravy

Spoločnosť plánuje a riadi návrh a vývoj produktu. Postupy pre realizáciu návrhu a vývoja sú uvedené v SM_25 Technická príprava, SM_27 Riadenie výkresovej dokumentácie, SM_31 Technická príprava výroby, SM_11 Riadenie zmien.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

V týchto procesoch sú zahrnuté:

- Etapy návrhu a vývoja
- Validácia a verifikácia
- Zodpovednosti a právomoci pri návrhu a vývoji
- Multidisciplinárny prístup

8.3.2. Vstupy do technickej prípravy

Určujeme vstupy týkajúce sa požiadaviek na produkt a záznamy udržiavame.

Tieto vstupy obsahujú:

- technické a finančné požiadavky zákazníka
- použiteľné požiadavky predpisov a legislatívne požiadavky
- skúsenosti z predchádzajúcich podobných návrhov
- analýzy rizík (FMEA)
- riadiace plány
- ďalšie požiadavky závažné pre návrh a vývoj, napr. špeciálne skúšky, životnosť, životné prostredie.

Preskúmame primeranosť týchto vstupov. Požiadavky musia byť úplné, jednoznačné a navzájom nekonfliktné.

8.3.3. Výstupy z technickej prípravy

Výstupy z návrhu a vývoja robíme formou, ktorá umožňuje ich verifikáciu a validáciu v porovnaní so vstupom do návrhu a vývoja a pred uvoľnením sa musia odsúhlasiť.

Výstupy z návrhu a vývoja musia:

- spĺňať vstupné požiadavky do návrhu a vývoja (špecifikované požiadavky, vzorky, nadväznosť a použiteľnosť, technické parametre produktov a procesov)
- poskytnúť primerané informácie pre nákup a výrobu (rozpisky materiálov, výkresová dokumentácia, pracovné postupy a inštrukcie, riadiace plány, plány kvality, parametre procesov pre udržateľnosť a merateľnosť, vizualizáciu a ochranu pred chybami, procesy pre riadenie nezhôd)

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- znaky produktu, ktoré sú podstatné pre jeho správne a bezpečné používanie, a z nich vyplývajúce možné environmentálne aspekty a riziká.
- výstupy sú dokumentované a riadené podľa určených pravidiel v SM_25 Technická príprava, SM_27 Riadenie výkresovej dokumentácie, SM_31 Technická príprava výroby.

8.3.4. Preskúmanie technickej prípravy

Návrh a vývoj sú systematicky preskúmané, aby sa:

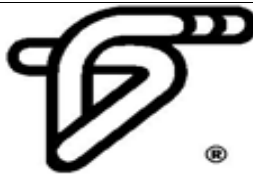
- vyhodnotila schopnosť výsledkov návrhu a vývoja plniť požiadavky na výrobok
- identifikovali akékoľvek problémy a navrhli nevyhnutné činnosti

Preskúmaním návrhu a vývoje je v spoločnosti poverený Vedúci vývoja a Koordinátor projektov ktorý v priebehu vývoja a po ukončení preverujú plnenie harmonogramov, plánov, etáp a dosahovanie stanovených parametrov produktov podľa postupov uvedených v SM_25 Technická príprava.

8.3.5. Verifikácia a validácia technickej prípravy

V rámci multidisciplinárneho prístupu sú do validácie a verifikácie produktov zapojení pracovníci kontroly, technickej prípravy výroby a výroby ktorí v priebehu vývoja zabezpečujú verifikáciu produktov podľa stanovených parametrov a validáciu výroby podľa určených postupov a inštrukcií.

Na základe dosiahnutých výsledkov je do procesu verifikácie, validácie podľa postupov uvedených v SM_25 Technická príprava, zapojený zákazník ktorý po ukončení vývoja odsúhlasuje vzorky, prípadne odsúhlasenie pracovných postupov ako základný vstup pre zahájenie procesu výroby.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

8.4. Riadenie externe poskytovaných procesov, produktov a služieb

8.4.1. Proces nakupovania

Proces nakupovania sa uskutočňuje na základe schváleného ročného plánu a plánov výroby na kratšie obdobie. Za proces nákup je zodpovedný Vedúci nákupu. Nákup jednotlivých druhov produktu zabezpečujú Vedúci nákupu a Referent nákupu, prípadne ďalší pracovníci poverení nakupovaním. Proces nakupovanie je popísaný v SM_08 Nakupovanie.

Na správne určenie zodpovedného dodávateľa, vykonávame výber a hodnotenie dodávateľov podľa stanovených kritérií. Hodnotenie vykonávame podľa postupu SM_08 Nakupovanie časť výber prípadne hodnotenie dodávateľov.

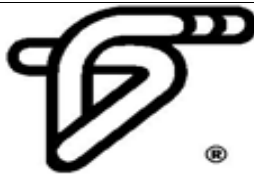
Pri výbere dodávateľov ktoré môžu priamo prípadne nepriamo ovplyvniť kvalitu produktov prípadne procesov pri výrobe produktov sú určené pravidlá pre :

- Preverenie dodávateľov podľa vopred stanovených kritérií (zhody s predpismi, normami, vývoj systému manažérstva kvality, plnenie požiadaviek zákazníka, schopnosti dodávateľa dodať produkty v zmysle obchodných požiadaviek, technických požiadaviek, kapacít výroby a iné)
- Preverenie dodávateľov plniť kvalitatívne požiadavky na produkty formou vzorkovania
- Priebežné hodnotenie dodávateľov podľa stanovených pravidiel

Účelom systému manažérstva kvality a ochrany ŽP v rámci nakupovania je zaistiť operatívnu kvalitu a ochranu ŽP u dodaných výrobkom, služieb.

8.4.2. Informácie o nakupovaní

Nakupovanie sa vykonáva na základe špecifikácii podľa postupu v SM_08 Nakupovanie a postupov SM_31 Technická príprava výroby, SM_27 Riadenie výkresovej dokumentácie. V prípade potreby informácie o nakupovaní obsahujú požiadavky na odsúhlasenie produktu, postupov, procesov a zariadení.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

8.4.3. Verifikácia nakúpeného produktu

Na zabezpečenie súladu medzi určenými parametrami v objednávke a skutočne dodaným produktom vykonávame vstupnú kontrolu dodaného produktu. Zodpovednosť za vykonanie kontroly má OTK alebo poverený pracovník. U práškových materiáloch sa od dodávateľa požadujú atesty, certifikáty a bezpečnostné listy, podľa inštrukcie PP-0100-1080.

V prípade, že dodaný produkt nezodpovedá požiadavkám, produkt je pozastavený a reklamovaný MK podľa SM_09 Monitorovanie a meranie.

Výkonnosť dodávateľa je počas dodávania produktov, služieb monitorovaná hodnotením dodávateľov podľa postupu v SM_08 Nakupovanie pri každej dodávke kde sa monitoruje hlavne:

- schopnosť dodávať kvalitné produkty
- dodržiavanie harmonogramu dodávok
- dodržiavanie cien a dodacích podmienok

8.5. Výroba a poskytovanie

Spoločnosť plánuje a realizuje výrobu za riadených podmienok, ktoré zahŕňujú:

- dostupnosť informácií, ktoré popisujú znaky produktu
- dostupnosť výrobnnej dokumentácie
- použitie vhodného zariadenia
- dostupnosť a použitie monitorovacích a meracích zariadení
- uplatňovanie monitorovania a merania (kontrolné listy kvality)
- Uplatňovanie činností pri uvoľňovaní, dodaní, a po dodaní

Všetky procesy výroby sú dokumentované v SM_07 Výroba, majú pridelené číslo procesu - Mapa procesov, príloha PK_01_P3, a je určený zodpovedný za proces v kartách jednotlivých procesov ktoré sú prílohami SM_07 Výroba.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

8.5.1. Riadenie výroby a poskytovanie služieb

Pre účinné a efektívne riadenie výroby produktov sú v spoločnosti:

- vypracované **riadiace plány** na jednotlivé produkty podľa PPAP, APQP a VDA2 podľa požiadaviek zákazníka.
- **Pracovné inštrukcie** v ktorých sú pokyny pre všetkých pracovníkov ktorí zodpovedajú za prevádzku procesov a ovplyvňujú kvalitu produktov. Pracovné inštrukcie sú riadené dokumenty správcom dokumentácie a sú prístupné priamo na pracoviská spoločnosti. Inštrukcie sú odvodené od príslušných smerníc, pracovísk a produktov pre ktoré sú vydané.
- Pri každom novom pracovnom príkaze je v spoločnosti vykonávané **pracovné nastavenia** podľa vopred stanovených pracovných postupov prepojených s SM_07 Výroba a v nej popísaných procesoch. V procesoch a postupoch sú určené požiadavky na nastavenie a overenie nastavení zariadení.
- **Preventívna a prediktívna údržba** je v spoločnosti vykonávaná podľa postupov uvedených v SM_34 Údržba v ktorých sú postupy pre:
 - Bežnú údržbu zariadení na pracovisku
 - Preventívnu údržbu zariadení
 - Opravy
 - Revízie a prehliadky zariadení

Vedúci údržby zabezpečuje sledovanie a hodnotenie parametrov a cieľov v oblasti údržby pre zabezpečenie zlepšovania a efektívnosti procesu výroby.

- V spoločnosti je vypracované a zavedené **manažérstvo výrobných nástrojov**. Postup pre nastavovanie, evidenciu, overovanie a riadenie nástrojov vrátane skladovania a obnovy je uvedený v SM_29 Lisovacie a kalibračné nástroje.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- Spoločnosť vykonáva plánovanie a riadenie výroby a výrobných operácií na základe **harmonogramov a plánov výroby** po jednotlivých výrobných operáciách podporených informačným systémom.

Za týmto účelom sú vypracované:

Plán vývozov

Plán výroby

Plán expedície

Jednotlivé plány vývozov sú v týždňových intervaloch odsúhlasené so zákazníkmi a menené podľa požiadaviek zákazníkov. Na plánovanie a riadenie výroby sú vypracované postupy v SM _32 Obchod, SM_07 Výroba a SM_33 Logistika.

- Spätné informácie o poskytovaní služieb spoločnosť zabezpečuje podľa postupov uvedených v SM _32 Obchod a SM_30 Riadenie nezhôd, reklamácie.

Účelom tohto prvku integrovaného systému manažmentu je pripraviť spôsobilé podmienky pre zabezpečenie procesu realizácie výroby, zaviesť a udržiavať postupy pre operatívne riadenie a priebežnú kontrolu v jednotlivých fázach procesu realizácie výroby, a tým dosiahnuť stanovené kvality poskytovaného výrobku aj s ohľadom na dodržanie ochrany životného prostredia.

Požadovaný produkt je zabezpečovaný podľa schválenej objednávky, súčasťou ktorej je aj súvisiaca konštrukčná, technologická alebo iná nutná dokumentácia. Zmeny po schválení v objednávke sú okamžite prenášané k príslušnému zamestnancovi tak, aby nedošlo k vzniku nezhody.

Zamestnanci vykonávajúci činnosti v procesoch majú požadované kvalifikačné odborné znalosti. Na jednotlivé činnosti sú spracované podrobné PI a návody.

Uvoľňovanie produktu pre zákazníka je vykonávané iba OTK. Bez overenia produktu zodpovednými zamestnancami nie je možné produkt uvoľniť pre zákazníka.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

Dodávku produktu pre zákazníka zabezpečujeme podľa požiadaviek dohodnutých v objednávke.

Z hľadiska ochrany ŽP je v rámci výroby postupované podľa smernice SM_10 Predpis pre manipuláciu s odpadom.

8.5.2. Identifikácia a sledovateľnosť

Všetky produkty v spoločnosti sú identifikované a sledované. Zabezpečením identifikácie a sledovateľnosti produktu môžeme jednoznačne definovať súčasný stav produktu alebo spätne určiť a vyhodnotiť dôvody vzniknutej nezhody a zodpovednosť. Identifikácia a sledovateľnosť produktu je popísaná v prílohe PK_01_04 Identifikácia produktov.

8.5.3. Majetok zákazníka

Spoločnosť sa stará o majetok zákazníkov, ktorý bol do organizácie dodaný. Príslušný útvar, ktorý majetok používa, zaisťuje jeho identifikáciu, overenie, jeho ochranu a zabezpečenie a vedie o majetku záznamy. Výrobné nástroje sú riadne označované a identifikované podľa pravidiel uvedených v SM_29 Lisovacie a kalibračné nástroje. Ak dôjde k strate, poškodeniu, je to oznámené zákazníkovi a dojednané nápravné opatrenia.

8.5.4. Ochrana produktu a činností po dodaní

Pri vypracovaní TP na výrobok je so zákazníkom dohodnutý aj určený aj spôsob manipulácie, skladovania, prepravy a ochrany produktu. Vykonávané činnosti sú riadené tak, aby vzniknutý produkt mal požadované parametre. Postupy pre manipuláciu, balenie, skladovanie a ochranu produktov ktorými sa spoločnosť riadi sú uvedené v SM_33 Logistika a SM_08 Nakupovanie časť 3.2 Proces skladovania. Potrebné údaje sú uvedené v pracovných inštrukciách pre balenie, baliacich plánoch a Control pláne výrobku.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

8.6. Uvoľňovanie produktu a služieb

Cieľom procesu je zabezpečenie plnenia požiadaviek zákazníkov a dosiahnutie predpísaných kvalitatívnych parametrov produktov. Zabezpečuje sa v príslušných etapách procesu realizácie produktu v súlade s plánovanými činnosťami (kontrolnými listami kvality). V kontrolných listoch kvality sú uvedené typy meraní, prostriedky a miesta vhodné na meranie ako aj požadovaná spôsobilosť. Pri meraniach vzhľadu sú pracovníkom vykonávajúcim merania poskytované vzorky a zariadenia na meranie s príslušným osvetlením.

Postupy a zodpovednosti pri jednotlivých činnostiach sú uvedené v SM_09 Monitorovanie a meranie.

8.7. Riadenie nezhodných výstupov

Spoločnosť zabezpečuje riadenie nezhôd vyplývajúcich z procesov ktoré môžu byť príčinou nezhodných produktov a riadenie nezhodných produktov. Postup a zodpovednosti pri riadení nezhodného produktu sú uvedené v SM_30 Riadenie nezhôd, reklamácie.

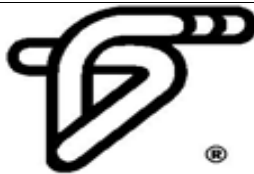
V SM_30 Riadenie nezhôd, reklamácie sú stanovené postupy pre:

- riadenie interných nezhodných produktov
- riadenie nezhodných produktov od dodávateľov (reklamácie)
- riadenie nezhodných produktov dodaných zákazníkovi (reklamácie)

Pri riadení nezhodných produktov sú stanovené pravidlá pre nezhodné produkty:

- v nezistenom neidentifikovanom, podozrivom stave
- riadenie nezhodných produktov po prepracovaní
- riadenie znehodnotených nezhodných produktov
- nezhodných produktov z výnimkou od zákazníka

Pri riadení nezhodných produktov sú v spoločnosti presadzované pravidlá:

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- zadržania, identifikácie,
- zabráneniu neželaného použitia
- zistenia a odstránenia príčin vzniku nezhodných produktov
- záznamov a zdokumentovania nezhôd
- opätovnej verifikácii uvoľnených produktov

Nezhody z pohľadu ochrany ŽP v zmysle havárií, prevencií havárií a reakcie na prípadnú haváriu sú popísané v Smernici SM_06 Opatrenia pre prípad havárie.

9. HODNOTENIE VYKONNOSTÍ

9.1. Monitorovanie, meranie, analýzy a hodnotenie

Účelom tejto kapitoly je popis vhodných metód, ktoré efektívne a účinne zabezpečí meranie, zhromažďovanie a overovanie údajov o všetkých identifikovaných procesoch spoločnosti s cieľom trvalého zlepšovania. Predmetom je meranie, analýza a zlepšovanie produktu.

Zodpovednosť za uvedený proces má MK.

Spoločnosť plánuje a uplatňuje procesy monitorovania, merania, analýzy a zlepšovania, ktoré sú potrebné pre:

- Preukázanie zhody s požiadavkami na produkt
- Sledovanie environmentálneho profilu
- Zaistenie zhody integrovaného systému
- Neustále zlepšovanie efektívnosti integrovaného systému

9.2. Monitorovanie výkonnosti BOZP

V rámci monitorovania a merania výkonnosti BOZP spoločnosť monitoruje tieto oblasti:

- Kvalitatívne a kvantitatívne merania vhodné pre potreby spoločnosti - na základe parametrov procesov IMS zbiera a analyzuje výsledky, hodnotí

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

dlhodobé trendy vo vývoji týchto parametrov. Údaje z tohto hodnotenia ovplyvňujú frekvenciu interných auditov.

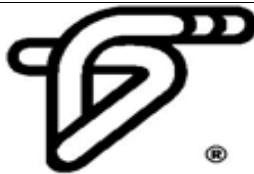
- Monitorovanie rozsahu, v ktorom spoločnosť plní ciele BOZP – vyhodnotenie plnenie programov BOZP na daný rok.
- Monitorovanie efektívnosti riadiacich činností (týkajúcich sa zdravia a tiež bezpečnosti) – zbieranie údajov o efektívite prebiehajúcich preventívnych opatrení v BOZP.
- Merania výkonnosti, ktoré monitorujú zhoršenie zdravia, incidenty (vrátane nehôd, nebezpečných udalostí atď.) a iných dôkazov nedostatkov výkonnosti BOZP v minulosti – zbieranie a zaznamenávanie údajov ohľadne nehôd, skoro nehôd, nebezpečných situácií a ich následné vyhodnocovanie, prijímanie nápravných opatrení a vyhodnocovanie ich efektivity. Všetci zamestnanci/pracovníci, sú povinní sa zapojiť do zberu týchto informácií. V prípade pracovného úrazu je potrebné riadiť sa podľa dokumentov Smernica na určenie postupov pri vzniku úrazu a nebezpečnej udalosti, Traumatologický plán – postup poskytnutia prvej pomoci pri úraze a poškodení zdravia).
- Zaznamenávanie údajov a výsledkov monitorovania a merania, ktoré sú primerané na následnú analýzu nápravného a preventívneho opatrenia.

Všetky monitorované oblasti sú vstupom do preskúmania manažmentom.

9.2.1. Všeobecne

Základným zámerom našej spoločnosti je dosiahnutie spokojnosti zákazníkov pri efektívnom riadení procesov a činností s plnením požiadaviek na ochranu ŽP. Na dosiahnutie tohto zámeru sme spracovali dokumentáciu na všetky identifikované procesy, ktorých súčasťou je popis zberu, analýzy a hodnotenia jednotlivých parametrov, ktoré charakterizujú proces.

Súčasťou ISM je aj spracovaná dokumentácia na monitorovacie, meracie, analytické a zlepšovacie procesy.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

V rámci realizačných procesov sú využívané štatistické metódy (Cp,Cpk, FMEA, ppm, SPC, atď.) pri sledovaní parametrov - stability procesu a produktu. Na správne použitie štatistických metód používaných v spoločnosti sú vypracované postupy v SM_18 Analýzy, rizika a zlepšovanie a plánovanie formou PPAP, APQP a VDA2 podľa požiadaviek zákazníka.

Pre zvýšenie povedomia a znalostí pracovníkov v oblasti používania štatistických metód a nástrojov je naplánované pravidelne minimálne 1x za rok vykonávané interné a externé školenia.

Na zvýšenie účinnosti jednotlivých procesov sú stanovené v kartách procesov parametre procesov ktoré sú pravidelne sledované a vyhodnocované. Výsledky hodnotenia sú podkladom pre zlepšovanie procesov a dosahovanie cieľov. Kvantifikáciou určených parametrov produktov a procesov si vytvárame podmienky na trvalé zlepšovanie systému manažérstva kvality.

9.2.2. Monitorovanie a meranie procesov

Na monitorovanie a meranie procesov ISM sa používajú vhodné metódy podľa SM_18 Analýzy, rizika a zlepšovanie. Jednotlivé procesy sú merané a hodnotené na základe stanovených parametrov uvedených, v referenčnom liste procesov PK_01_P6 a jednotlivých kartách procesov. Plnenie parametrov sledujú priebežne vedúci jednotlivých útvarov – majitelia procesov.

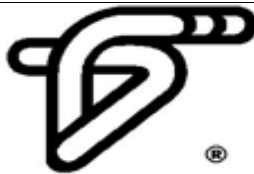
Pri zistení nezhôd alebo neplnení parametrov manažment spoločnosti vykonáva analýzy príčin a navrhuje a riadi nápravné opatrenia podľa SM_18 Analýzy, rizika a zlepšovanie, aby sa dosiahol plánované hodnoty parametrov.

O sledovaní a monitorovaní procesov zodpovední pracovníci vedú záznamy.

Manažment spoločnosti vyhodnocuje plnenie parametrov procesov na pravidelných poradách.

Parametre procesov vyhodnocuje Manažér kvality v mesačných intervaloch a súhrnné minimálne 1x za rok v Správe o stave ISM.

Výsledky monitorovania slúžia ako podklad pre zlepšovanie procesov a zabezpečenie stability procesov a preskúmanie manažmentom.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

9.2.3. Spokojnosť zákazníka

Dosiahnutie spokojnosti zákazníka je základnou úlohou všetkých zamestnancov. Monitorovaním a meraním jej aktuálnej úrovne získavame podklady na zabezpečenie zvyšovania spokojnosti.

Základnými zdrojmi informácií sú:

- jednania so zákazníkom
- požiadavky, informácie, sťažnosti a reklamácie od zákazníka
- podklady z vykonaných hodnotení našej spoločnosti od zákazníkov
- dotazníkové akcie

Na zisťovaní spokojnosti sa podieľajú všetci zamestnanci pri styku so zákazníkom. Pri zistení závažných nedostatkov prijímame nápravnú činnosť s konkrétnou zodpovednosťou a termínmi s použitím metódy 8D reportu. Popis je v SM_32 Obchod.

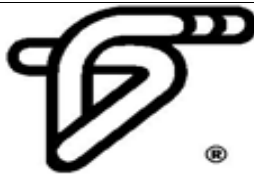
Pre meranie spokojnosti zákazníka sú vyhodnocované parametre trvalého hodnotenia výkonnosti realizačných procesov ako:

- parametre kvality dodaných častí
- nespokojnosť zákazníka vrátane vrátených častí
- parameter pre dodržiavanie harmonogramu dodávok
- upozornenia zákazníka na problémy s dodávkami.

9.2.4. Analýza a hodnotenie

Na objektívne posúdenie vhodnosti a efektívnosti ISM vykonávame meranie všetkých identifikovaných procesov podľa určených parametrov. Vhodné spôsoby, metódy a nástroje na zber údajov závisia od charakteru sledovaného procesu. Zhromažďujeme a analyzujeme informácie, ktoré sa týkajú:

- plnenia a trendov hospodárskych ukazovateľov
- hodnotenia dodávateľov a spokojnosti zákazníkov
- dodržiavania parametrov produktu a procesu
- účinnosti ISM
- plnenia prijatých nápravných a preventívnych činností

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- zvýšenie konkurencie schopnosti spoločnosti

Metódy ktoré sa v spoločnosti používajú na analýzu údajov sú uvedené v SM_18 Analýzy, rizika a zlepšovanie

Na základe zistených údajov prijímame nápravnú a preventívnu činnosť.

9.3. Interný audit

Na monitorovanie skutočného stavu ISM používa naša spoločnosť okrem iných metód aj monitorovanie pomocou interných auditov. Vykonávané interné audity systému kvality a environmentálneho systému nám dávajú ucelený obraz o dodržiavaní požiadaviek normy a požiadaviek, ktoré na ISM kladie spoločnosť. Postup riadenia interných auditov popisuje smernica SM_12 Audity.

Program interných auditov na príslušný rok spracováva MK a schvaľuje ho konateľ spoločnosti K1.

Program auditu a plány interných auditov sú spracované tak, aby boli vykonané:

- audit systému manažérstva kvality
- audity výrobného procesu
- audity produktov

Neplánované audity vykonávame pri zistení závažných nezhôd alebo na základe rozhodnutia manažmentu.

Plán vykonania auditu spracuje MK v spolupráci s EM a odošle ho vedúcemu audítorovi, audítorom, vedúcemu pracovníkovi preverovaného procesu.

Plán auditu obsahuje:

- cieľ, náplň a rozsah auditu
- identifikáciu referenčných dokumentov
- určenie vedúceho audítora a audítorov
- termín auditu
- kritériá auditu

Zodpovednosť za vykonanie interného auditu má vedúci audítor, ktorý v priebehu auditu zaznamenáva odpovede na otázky. Vedúci audítor spracuje správu z auditu aj ktorú odošle zodpovednému pracovníkovi, ktorý je zodpovedný za prijatie opatrení

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

na odstránenie nezhôd a ich realizáciu bez zbytočného odkladu. Overenie splnenia NaPČ vykoná MK na základe od sledovania plnenia opatrení v systéme pre spracovanie úloh a opatrení. V prípade nesplnenia prijatých NaPČ MK navrhne vrcholovému manažmentu ďalší postup. Záznamy z vykonaných interných auditov riadi MK.

Interní audítori sú pravidelne preškoľovaní tak aby mali zodpovedajúcu kvalifikáciu.

9.4. Preskúmanie manažmentom

Pravidelné hodnotenie plnenia cieľov, plánov a parametrov procesov je vykonávané formou pravidelných vnútropodnikových porád. Organizovanie porád je popísané v SM_04 Nástroje riadenia. Z porád sú stanovené opatrenia, ktorých plnenie je sledované a vyhodnocované prostredníctvom informačného systému – Sprava úloh. Postup sledovania a vyhodnocovania nápravných opatrení / úloh je popísaný v PP – 1274.

9.4.1. Všeobecne

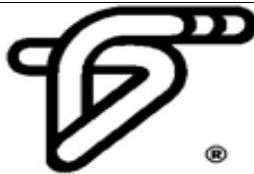
Preskúmanie manažmentom je prevádzkané 1x ročne, na začiatku nového roka. Manažment je o ISM pravidelne informovaný MK a EMS na poradách vedenia.

O vykonanom preskúmaní sú vedené záznamy, ktoré dokladujú priebeh a výsledok činnosti a dávajú podklady na neustále zlepšovanie. Všetky záznamy z preskúmania manažmentom sú riadené. Popis činností procesu popisuje smernica SM_17 Preskúmanie ISR.

9.4.2. Vstup do preskúmania

Vstupy do preskúmania sú zvolené tak, aby boli pokryté všetky oblasti ISM. Za celkové spracovanie správy z preskúmania manažmentom zodpovedá MK. Podklady pre spracovanie sú informácie a hodnotenia:

- plnenie politiky a cieľov kvality a environmentálnych cieľov,
- hodnotenie výsledkov interných, externých a zákazníckych auditov,
- hodnotenie sťažností a reklamácií od zákazníkov,
- hodnotenie internej nezhodnej výroby,
- hodnotenie plnenia prijatých nápravných a preventívnych opatrení,

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

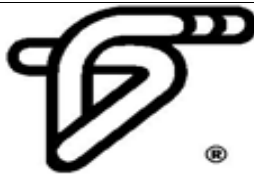
- hodnotenie dodávateľov,
- hodnotenie spokojnosti zákazníkov,
- hodnotenie plánu vzdelávania,
- hodnotenie zákazníckych dopytov,
- hodnotenie všetkých návrhov na zlepšovanie, aj z externých zdrojov,
- hodnotenie účinnosti procesov a environmentálnych aspektov
- hodnotenie zmien, ktoré by mohli ovplyvniť ISM,
- hodnotenie opatrení prijatých z preskúmania manažmentom,
- hodnotenie dostatočnosti a vhodnosti využívania štatistických metód,
- hodnotenie dostatočnosti zdrojov,
- hodnotenie účinnosti a funkčnosti ISM,
- hodnotenie plnenia právnych a legislatívnych požiadaviek z oblasti životného prostredia
- hodnotenie nezhôd, hodnotenie havarijných situácií
- hodnotenie spätných väzieb z vyšetrovania havarijných situácií
- súčasťou správy sú aj doporučená a návrhy na zlepšovanie
- analýza registra rizík pri práci,
- meranie výkonnosti BOZP,
- výsledky spoluúčasti a konzultácií v oblasti BOZP,

9.4.3. Výstup z preskúmania

Výstup z preskúmania integrovaného systému zahrňuje všetky rozhodnutia týkajúce sa zlepšovania systému kvality a environmentu, zlepšovaniu dodávok a služieb, zabezpečovania zdrojov.

Výstupom preskúmania vedením je:

- postupy na zlepšenie účinnosti všetkých procesov a ISM,
- zlepšenie kvality produktu vo vzťahu k zákazníkovi,
- zabezpečenie potrebných zdrojov,
- opatrenia k nápravnej a preventívnej činnosti,

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- zlepšenie výkonnosti spoločnosti.

10. ZLEPŠOVANIE

10.1. Nezhoda a nápravné opatrenie

Opatrenia k náprave sú zamerané na odstránenie vzniknutej nezhody a zabezpečenie nápravnej činnosti tak, aby nedošlo k jej opakovaniu. Spoločnosť identifikuje zdroje informácií, zhromažďuje informácie a navrhuje následné činnosti. Zdrojom informácií na vykonanie nápravnej činnosti sú hlavne:

- sťažnosti a reklamácie zákazníkov
- zistenia z interných, externých a zákazníckych auditov
- závery z preskúmania manažmentom
- výstupy z analýz údajov
- výstupy z ekonomických rozborov
- výsledky z merania procesov a produktov
- nezhody v účinnosti nápravnej činnosti
- Spoločnosť vykonáva nápravnú činnosť prostredníctvom procesov popísaných v SM_30 Riadenie nezhôd, reklamácie a SM_18 Analýzy, rizika a zlepšovanie. Navrhovanie, sledovanie a hodnotenie plnenia a účinnosti nápravných opatrení je uvedený v PP-1274 Postup na prácu s programom Správa úloh.

10.2. Trvalé zlepšovanie

Cieľom našej spoločnosti je trvalé zlepšovanie systému manažérstva kvality, všetkých procesov tak, aby sa trvalo zvyšovala výkonnosť našej spoločnosti a odstránenie nedostatkov prinášalo prospech všetkým zainteresovaným stranám.

Neustále zlepšovanie v našej spoločnosti zabezpečujeme prostredníctvom:

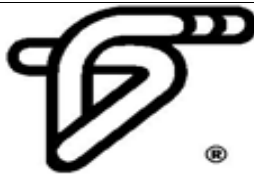
- politiky, prijatých cieľov, výsledku auditov a pravidelným hodnotením stavu systému manažérstva kvality
- analýzou procesov a ich parametrov, rizík a prijímaním nápravných a preventívnych opatrení
- analýzou nezhôd a nezhodných produktov ich príčin a nápravných opatrení

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

- zlepšovanie výrobných procesov formou znižovania rozptylu charakteristík produktu a parametrov výrobného procesu
- systémom zlepšovacích návrhov podávaných pracovníkmi spoločnosti

Pri procese neustáleho zlepšovania využívame cyklus neustáleho zlepšovania PDCA.

Pravidlá pre uplatnenie neustáleho zlepšovania v spoločnosti sú stanovené v SM_18 Analýzy, rizika a zlepšovanie.

	PK_01		GEVORKYAN, s.r.o. Továrenská 504 976 31 Vlkanová Slovenská republika
	PRÍRUČKA KVALITY		
	Vydanie: D	Dátum: 08.6.2017	

11. ZÁVEREČNE USTANOVENIA

PK nadobúda platnosť dňom preškolených všetkých príslušných zamestnancov. Dovtedy je platná pôvodná verzia dokumentu.

S jeho obsahom sú povinní preukázateľne sa oboznámiť všetci zamestnanci.

Za udržiavanie tejto smernice v aktuálnom stave je zodpovedný spracovateľ.

12. PRÍLOHY

Príloha č.	Názov
PK 01 P1	Súvislosti organizácie
PK 01 P2	Schéma smerníc – riadiacich aktov.
PK 01 P3	Mapa procesov
PK 01 P4	Identifikácia produktov
PK 01 P5	Vývojový diagram realizácie výrobku a harmonogram
PK 01 P6	Referenčný list procesov

13. LIST ZMIEN

13.1. List zmien

V tomto vydaní SM boli vykonané nasledujúce zmeny:

Číslo	Dátum	Kapitola	P, D*	Čo sa zmenilo	Schválil (podpis)
1	20.7.2017	Str.12	D	Špecifické požiadavky zákazníkov-riadenie a evidencia	
2	27.3.2018	Str.8,49	P,D	Doplnenie odvolávky, textu, skratky	
3	23.9.2020		D	Implementácia Normy ISO 13485	
4	27.10.2020		D	Implementácia Normy ISO 45001	

* Uvedením P alebo D sa zaznačí, o akú zmenu ide (P – prepis textu, D – doplnok textu)

13.2. Prehľad vydaní

Vydanie	Dátum vydania	Dôvod nového vydania
A	09.02.2015	Zmena systému riadenia dokumentácie
B	15.4.2015	Aktualizácia podľa normy ISO TS
C	29.6.2015	Aktualizácia podľa novo vydaných smerníc
D	8.6.2017	Aktualizácia podľa novej normy