

Zpráva o přezkoumání systému managementu jakosti

**sledované období
05/2010 - 04/2011**

Zpracoval: V. Tesarčík
manažer jakosti

Předkládá: Ing. J. Špírek
představitel vedení pro jakost

V Ostravě dne: 6. 5. 2011

Úvod

Jednou z povinností vedení OKD, HBZS, a.s., které zodpovídá za uplatňování a rozvíjení systému managementu kvality a neustálé zlepšování jeho efektivnosti, je přezkoumávání tohoto systému v pravidelných intervalech. Společnost v článku 5.6. Příručky kvality stanovila povinnost realizovat proces přezkoumání systému managementu vedením HBZS 1x ročně.

Přezkoumání systému managementu kvality provádí vedení OKD, HBZS, a.s., s cílem zajistit vhodnost, přiměřenost a efektivnost tohoto systému.

Uvedené hodnocení zahrnuje mimo jiné také posouzení příležitostí pro zlepšování a potřebu změn v již nastaveném systému managementu jakosti, včetně Politiky a Cílů kvality.

Za účelem získání přidané hodnoty pro společnost na základě přezkoumání vedením OKD, HBZS, a.s., řídí vedení společnosti výkonnost hlavních, řídicích a podpůrných procesů systematickým přezkoumáváním založeným na zásadách managementu jakosti.

Vstup pro přezkoumání vedením musí zahrnovat informace o:

- a) výsledcích auditů,
- b) zpětné vazbě od zákazníků,
- c) výkonnosti procesů a shodě produktu (poskytované služby),
- d) statusu preventivních a nápravných opatření,
- e) následných opatřeních z předchozích přezkoumání vedením,
- f) změnách, které by mohly ovlivnit systém managementu jakosti,
- g) doporučeních pro zlepšení,
- h) doplňující informace: hodnocení Cílů kvality (rok 2010)
hodnocení Politiky kvality
hodnocení dodavatelů

Přílohou této zprávy o přezkoumání je vyjádření vedení společnosti k předloženým vstupům.

Výstup z přezkoumání vedením musí zahrnovat všechna rozhodnutí a opatření vztahující se:

- a) ke zlepšování efektivnosti systému managementu kvality a jeho procesů;
- b) ke zlepšování produktu ve vztahu k požadavkům zákazníka;
- c) k potřebám zdrojů.

AD a) Informace o výsledcích auditů systému kvality

Vedení společnosti schválilo dne 2. 3. 2011 Program interních auditů na rok 2011. Během období březen - květen bylo provedeno 6 interních auditů, které měly prověřit připravenost společnosti na dohledový audit. 7. audit se bude konat dle plánu po auditu – nápravná opatření, v předem neurčeném termínu. Interní audity odhalily pouze drobné neshody a doporučení, které byly odstraněny ve stanovených termínech. Audity také sloužily k ujasnění a vysvětlení nastavených požadavků na systém kvality.

Společnost absolvovala v červnu 2010 dohledový audit společností NQA CZ, s.r.o. Výstupy z tohoto auditu byly přijaty jako podněty ke zlepšení systému managementu kvality. Připomínky byly zpracovány do karet Nápravných / preventivních opatření.

AD b) Zpětná vazba od zákazníka

Zpětná vazba od zákazníků je hodnocena dle charakteru poskytovaných služeb:

- školení a výcvik pro báňské záchranáře – účastníkům je předán dotazník, ve kterém mají možnost vyjádřit se k absolvovanému školení.

Během měsíců květen 2009 – květen 2010 byly dotazníky předloženy účastníkům kurzů záchranářů – nováčků. Z dotazníků vyplývá, že byla naprostá spokojenost účastníků s úrovní kurzů. Byly drobné připomínky, nepodstatné k dané problematice.

O spokojenosti zákazníků s našimi službami také hovoří i jejich stabilizovaný stav počet nedochází ke snižování jejich počtu.

Ve společnosti byly v roce 2007 zavedeny nové dotazníky pro zjišťování spokojenosti s našimi službami. Tyto dotazníky nebyly rozesílány v uplynulém období, zásadně neovlivňovaly obchodní a ekonomickou politiku společnosti. Počátkem roku 2011 byly v režimu Lotus Notes vloženy do adresáře firem dotazníky spokojenosti s dodavateli. Příslušní THZ provedli hodnocení dodavatelů s ročním obratem nad 100 tis. Kč

AD c) Informace o výkonnosti procesů a shodě produktu (poskytované službě)

Výkonnost procesů je zjišťována na základě kritérií, která jsou uvedena v popisech procesů. U všech procesů je stanoveno kritérium: objem čerpání finančních prostředků (sledování nákladů a výnosů útvarů) dle Podnikatelského záměru pro příslušný rok.

Na základě ekonomického vyhodnocení Podnikatelského záměru pro rok 2010 (za období 01-12/2010) je konstatováno, že všechny útvary společnosti dosáhly očekávaných výsledků – viz Výroční zpráva společnosti (vydaná v tiskové podobě).

Proces školení a výcviku pro báňské záchranáře (základní i periodické) má stanoveno další kritérium, které se týká plnění stanoveného Plánu činnosti útvaru VVaT pro příslušný rok. Stanovený Plán činnosti útvaru VVaT pro rok 2010 byl splněn.

Kontrolu procesů (poskytovaných služeb) provádí i ČBÚ Praha, který kontroluje dodržování legislativních předpisů.

Informace o shodě produktu:

Za neshodný produkt považujeme:

- neprovedení báňské záchranné služby dle stanovených pravidel;
- nesoulad mezi zákaznickou objednávkou / smlouvou a provedenou činností zaměstnanci HBZS;
- porušení bezpečnostních předpisů, technologických postupů a Služebního řádu společnosti.

Ve sledovaném období roku 2010 a 2011 nebyly řešeny žádné neshody při poskytování služeb.

AD d) Informace o preventivních a nápravných opatřeních

Byla stanovena nápravná opatření vyplývající z odhalených neshod v rámci interních auditů, jejichž realizace proběhla ve stanovených termínech viz karty interních auditů za rok 2010 a 2011). Doporučení z certifikačního auditu byla prověřována v rámci interních auditů.

AD e) Zhodnocení následných opatření z předchozích přezkoumání vedením z roku 2010.

Z minulého přezkoumání nevyplývalo žádné opatření k realizaci. Bylo realizováno průběžně dle situace.

AD f) Zhodnocení změn, které by mohly ovlivnit systém managementu kvality.

Za uvedené období nedošlo k takovéto změně, počet zaměstnanců k 1. 5. 2011 je 184.

AD g) Doporučení pro zlepšení

- Technika pro zvýšení úrovně bezpečnosti

Viz Cíle kvality 2011 (odst. 1. - 8.)

- Personální cíle pro zvýšení úrovně bezpečnosti a vzdělanosti:

Viz Cíle kvality 2011 (odst. 11)

AD h) Doplnující informace:

- hodnocení Politiky kvality

Vedení společnosti vyhlásilo Politiku kvality dne 8. 3. 2010. Politika je v souladu se strategií a zaměřením společnosti, plně odpovídá požadavkům normy ISO 9001.

- hodnocení Cílů kvality 2010

Vedení společnosti vyhlásilo Cíle pro rok 2010 dne 25. 1. 2010. Termíny byly stanoveny do konce roku 2010. Komplexní vyhodnocení za rok 2010 je součástí přezkoumání. Cíle byly splněny.

- Cíle jakosti pro rok 2011

Vedení společnosti vyhlásilo Cíle pro rok 2011 dne 1. 2. 2011. Termíny byly stanoveny na průběh celého roku 2011. Průběžné vyhodnocení Cílů jakosti pro rok 2011 bude probíhat v rámci porad vedení.

Hodnocení dodavatelů:

Počátkem roku 2011 byly v režimu Lotus Notes vloženy do adresáře firem dotazníky spokojenosti s dodavateli. Příslušní THZ provedli hodnocení dodavatelů s ročním obratem nad 100 tis. Kč

AD ch) Informace o předpokládaných změnách v OKD, HBZS, a.,s.:

Pro období roku 2011 se nepředpokládají zásadní změny v org. struktuře společnosti.

Výstupy z přezkoumání vedením společnosti

Vedení společnosti OKD, HBZS, a.s. projednalo předloženou zprávu o přezkoumání systému managementu kvality na poradě dne 9. 5. 2011 s těmito výstupy:

- a) Společnost tím, že zavedla systém kvality, pokračovala v průběhu roku 2010 a 2011 ve zlepšování svého dosavadního systému a realizaci svých činností. Společnost se zavazuje systém nadále udržovat a rozvíjet prostřednictvím realizace interních auditů, nápravných/preventivních opatření, analýzou stávajících procesů, stanovování Cílů jakosti a ročním přezkoumáváním QMS.

- b) Vedení společnosti bude dbát na zvyšování úrovně poskytovaných služeb a to nákupem moderních technologií v oblasti bezpečnosti práce, zvyšováním odborné připravenosti zaměstnanců.
Společnost se vždy bude snažit o maximální spokojenost zákazníků, jež souvisí např. se zkracováním předpokládaných termínů dodávek servisovaných služeb, technickému zdokonalení vyhodnocení komerční činnosti (např. hodnotící zprávy, uvádění rozboru mimořádných událostí v listovce Záchranář, apod.).
Zvyšování odbornosti zaměstnanců vidí vedení firmy i s rozšiřováním čerpání dotací z ESF v oblasti vzdělávání báňských záchranářů – lezců, potápěčů a zdravotníků, což bylo započato 1. 10. 2010 a bude ukončeno 30. 9. 2012.

- c) Společnost disponuje dostatečným množstvím finančních zdrojů pro zajištění fungování systému managementu kvality. Podrobně tento stav je rozpracováván každoročně v podnikatelském záměru firmy na následující léta.
Společnost je v současné době personálně zajištěna pro efektivní chod v návaznosti na QMS. V tomto roce pro rozšíření a zajištění naplnění podnikatelského záměru firmy se nepočítá se změnou počtu zaměstnanců.

Stanovení úkolu z přezkoumání vedením společnosti:

Nebyl uložen žádný úkol.

Vedení společnosti souhlasí s předloženou zprávu a definovanými doporučeními pro zlepšení fungování QMS. K předložené zprávě nemá připomínky.

V Ostravě, dne 2. 5. 2011

Zpracoval: V. Tesarčík, manažér kvality

Vedoucí útvarů: Ing. J. Špírek Ing. Z. Pavelek V. Smička

Ing. J. Suchel J. Provázek

**Schválil: Ing. J. Kasper
předseda představenstva
a ředitel**