

Problematika využití normy ČSN EN ISO 9001:2001 ve společnosti BaS, a. s.

Zuzana Kmošková

Bakalářská práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Vyšší odborná škola ekonomická
akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zuzana KMOŠKOVÁ**
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Finanční řízení podniku**

Téma práce: **Problematika využití normy ISO 9001:2001 ve společnosti BaS, a. s.**

Zásady pro vypracování:

- 1. Zaměřte se na studium normy a teoretického východiska pro řešení dané problematiky.**
- 2. Zanalyzujte současný stav QMS ve společnosti BaS, a. s.**
- 3. Zpracujte návrh a doporučení ke zlepšení QMS.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

[1] BRIŠ, Petr. Management kvality. 1. vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2005, 213 s. ISBN 80-7318-312-9.

[2] KRULIŠ, Jiří. Management jakosti jinak. Praha : Český normalizační institut, 2002, 170 s. ISBN 80-7283-088-0.

[3] NENADÁL, Jaroslav. Měření v systémech managementu jakosti. 1. vyd. Praha : Management Press, 2001, 310 s. ISBN 80-7261-054-6.

[4] NENADÁL, J., NOSKIEVIČOVÁ, D., PETŘÍKOVÁ, R., PLURA, J., TOŠENOVSKÝ, J. Moderní systémy řízení jakosti. 1. vyd. Praha : Management Press, 1998, 283 s. ISBN 80-85943-63-8.

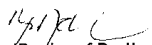
[5] VEBER, J. a kol. Řízení jakosti a ochrana spotřebitele. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2002, 164 s. ISBN 80-247-0194-4.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Pavel Šach
EXT.**

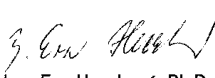
Datum zadání bakalářské práce: **9. října 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce: **11. prosince 2009**

Ve Zlíně dne 6. listopadu 2009


PaedDr. Josef Rydlo
zast. děkanka




Ing. Eva Heczková, Ph.D.
zast. vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 4. 12. 2009

Kmářková Zuzana
.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevýdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

V bakalářské práci se zabývám využitím zavedené normy ČSN EN ISO 9001:2001 ve společnosti BaS, a. s. Zlín. Cílem mé práce je zefektivnit využití této normy ve společnosti. Bakalářská práce má dvě části: teoretickou a praktickou. V teoretické části zpracovávám poznatky z oblasti kvality. V praktické části se věnuji analýze současného stavu ve společnosti a navrhuji některá doporučení, která by společnosti mohla pomoci ve zlepšování systému řízení. V závěru doporučuji zavést normu ČSN EN ISO 14001:2005.

Klíčová slova: systém managementu kvality, normy ISO, zefektivnění, certifikace, audit

ABSTRACT

In the bachelor work I'm engaged in the use established norms ČSN EN ISO 9001:2001 at BaS, as Zlín. The aim of my work is to improve the use of standards in the company. Bachelor thesis has two parts: theoretical and practical. In the theoretical part I describe knowledge (information about) of quality. The practical part I deal with analysis of the current in the company and I suggest some recommendations which companies could help in improving the management system. In conclusion, I recommend implementation a norm ČSN EN ISO 14001:2005.

Keywords: quality management system, ISO norms, effectiveness, certification, audit

Chtěla bych poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce panu Ing. Pavlu Šachovi za odborné vedení, poskytnutí podkladů, cenných rad a důležitých připomínek, které mně pomohly ve vypracování bakalářské práce. Děkuji také ostatním zaměstnancům společnosti BaS, a. s. Poděkování si zaslouží i konzultantka bakalářské práce paní Ing. Eva Heczkova, PhD.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 MANAGEMENT KVALITY	12
1.1 POJETÍ KVALITY	12
1.2 HISTORICKÝ VÝVOJ	13
2 OBECNÉ ZÁSADY PRO MANAGEMENT KVALITY	15
3 STRUKTURA NOREM ŘADY ISO 9000	16
4 DŮVODY ZÁJMU O KVALITU	17
5 CERTIFIKACE	19
6 AUDIT	22
7 NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ	24
II ANALYTICKÁ ČÁST	27
8 PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI	28
8.1 SPOLEČNOST BAŠ, A. S.	28
8.1.1 Historie společnosti	28
8.1.2 Činnost společnosti	29
8.1.3 Předmět podnikání	30
8.1.4 Reference.....	30
8.2 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	31
9 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY VE SPOLEČNOSTI	32
9.1 ZAVEDENÍ NORMY ČSN EN ISO 9001:2001	32
9.1.1 Postup pro získání certifikátu	34
9.1.2 Dotace při získávání certifikace ISO.....	36
9.1.3 Dozorové audity	38
9.2 VÝVOJ VYBRANÝCH UKAZATELŮ VE SPOLEČNOSTI	39
9.2.1 Společnost BaŠ, a. s. a hospodářská krize	42
9.2.2 Vývoj počtu zaměstnanců	43
9.3 ZAKÁZKY VE SPOLEČNOSTI	44
9.4 REKLAMACE.....	51
9.5 HODNOCENÍ DODAVATELŮ	53
9.6 DOKUMENTACE.....	56
9.6.1 Struktura dokumentace.....	60
9.6.2 Politika kvality	62
9.6.3 Cíle kvality	62
10 DOPORUČENÍ	64
ZÁVĚR	66
RESUMÉ	68
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	70
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	72
SEZNAM OBRÁZKŮ	73

SEZNAM GRAFŮ	74
SEZNAM TABULEK.....	75
SEZNAM PŘÍLOH.....	76

ÚVOD

V současnosti je vyvíjen nesmírný tlak na ceny výrobků a služeb, tedy na snižování nákladů a na zvyšování kvality. Stále více narůstají potřeby společností zajistit kvalitu u svých výrobků a služeb. Kvalita se totiž v posledních letech stává jedním z hlavních konkurenčních faktorů. Společnosti musí stále častěji předkládat certifikáty systémů kvality dle norem řady ISO 9000 či další dokumenty, které zajišťují kvalitu výrobků. Zaměření na kvalitu umožňuje vytvořit efektivnější a pružnější společnost, která je lépe připravena získávat nové možnosti uplatnění v tvrdé konkurenci tuzemského i zahraničního trhu.

V bakalářské práci se zabývám využitím zavedené normy ČSN EN ISO 9001:2001 ve společnosti BaS, a. s. Zlín. Společnost je držitelem certifikátu ISO od roku 2007. Cílem mé práce je zjistit, v jakých oblastech se v systému managementu kvality vyskytují nedostatky, které je potřeba odstranit. Navrhnout doporučení, která budou sloužit k zefektivnění SMK ve společnosti. Bakalářská práce má dvě části: teoretickou a praktickou.

V teoretické části zpracovávám poznatky z oblasti kvality. Popisuji, jaké jsou obecné zásady pro management kvality, co obnáší certifikace a audit. Zabývám se historickým vývojem managementu kvality a strukturou norem ISO řady 9000.

V praktické části představuji společnost BaS, a. s. a dále se věnuji analýze současného stavu ve společnosti. Zaměřuji se na oblast zakázek a reklamací, jak se díky certifikovanému SMK změnil objem zakázek a reklamací, zda dochází k příznivému vývoji. V další části uvádím hodnocení dodavatelů a řízenou dokumentaci, která je pro certifikovaný SMK nutností. Navrhuji některá doporučení, která by společnosti mohli pomoci ve zlepšování systému řízení. V závěru doporučuji zavést normu ČSN EN ISO 14001:2005.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 MANAGEMENT KVALITY

Kvalitě je ve společnosti trvale přiřazena nejvyšší priorita. Majitelé společností jsou odpovědní a jsou si vědomi této odpovědnosti za systém kvality. Zavazují se k důslednému zavádění a prosazování koncepce kvality a podpoře všech potřeb vzniklých při zavádění a udržování systému kvality. Společnost klade důraz na poznání, pochopení a předvídání potřeb a promítání těchto představ na všechny úrovně činnosti společnosti. Schopnost a možnost uspokojení potřeb a splnění požadavků zákazníka je cíleně prezentována formou osobních prezentací, katalogovými materiály, nabídkami produktů a v neposlední řadě i www stránkou. [1, s. 85]

1.1 Pojetí kvality

Kvalita je celkový souhrn znaků entity, které ovlivňují schopnost uspokojovat stanovené a předpokládané potřeby. Entita je všechno to, co je možné individuálně popsat a vzít v úvahu, např. výrobek, proces, organizaci, systém, osobu atd. Navíc výrobek je nutné chápat jako výsledek činností a procesů, který může mít podobu služby, hardwaru, softwaru, zpracovaných materiálů, resp. jejich kombinace. [2, s. 11]

Existuje mnoho definic a různorodých přístupů k vymezení pojmu kvalita:

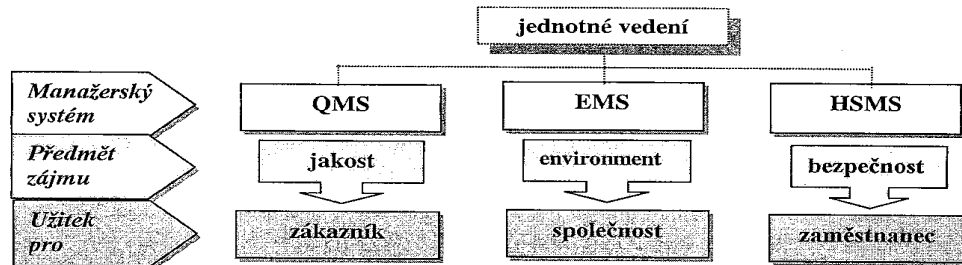
1. Kvalita je způsobilost pro užití.
2. Kvalita je shoda s požadavky.
3. Kvalita je to, co za ni považuje zákazník.
4. Kvalita je minimum ztrát, které výrobek od okamžiku své expedice společnosti způsobí.
5. Kvalita je míra výsledku, která může být kategorizována v různých třídách.

[3, s. 18]

Pragmatický pohled na kvalitu výrobků a služeb očekává splnění tří atributů:

- bezvadnosti – výrobek nebo služba nemohou mít jakékoliv vady či nedostatky
- kvalitativních parametrů – výrobky nabízí lepší parametry (výkon, rozsah funkcí, životnost apod.)

- stability – výrobky budou mít vyrovnanou a stále dobrou stabilitu, a to s minimálními odchylkami [4, s. 11]



Obr. 1. Vztahy systémů kvality, environmentu a bezpečnosti [5, s. 17]

1.2 Historický vývoj

Kvalita není neznámé slovo v historii lidstva. Prakticky od počátku obchodní výměny zboží se vyskytoval požadavek kupujícího, případně uživatele, aby zboží mělo vlastnosti, které se od něho předpokládaly při jeho koupi. Od doby, kdy si lidé začali zhotovovat nástroje pro lov, oděvy pro ochranu těla, obydlí, pomůcky pro zpracování přírodních produktů pro zajištění výživy a podobně, si zároveň museli klást otázky typu: Podařilo se nám to? Poslouží nám to tak, jak jsme předpokládali? V těchto situacích hodnotili dosažené výsledky s předem vytvořenými představami o nich. Lidé se vždy zajímali o to, jak jim slouží výrobky, které směňovali na trhu.

Ve středověku hlídala kvalitu výrobků různá nařízení řemeslnických cechů. Kromě pravidel, která prosazovaly jednotlivé řemeslnické cechy, a později i manufaktury, začíná do oblasti kvality zasahovat i stát. V roce 1887 britská dolní sněmovna rozhodla, že veškeré zboží importované do Anglie musí mít označení původu. Následoval způsob označení „MADE IN ...“, který je znám dodnes.

Druhá světová válka výrazně zesílila požadavek na kvalitu ve výrobě. Průběh výroby byl pečlivě sledován, prováděla se pravidelná měření, která byla následně statisticky vyhodnocována. Po druhé světové válce rostly požadavky na výrobky a jejich kvalitu. Bylo stále více zřejmé, že pouhý výrobek bez vady, tj. výrobek plnící předepsané technologické parametry, ještě nemusí být úspěšný na trhu. Zákazníci zohledňovali i další požadavky, jako pěkný vzhled, spolehlivost, dobrou ovladatelnost, později i úspornost.

Postupně se začalo prosazovat, že kvalitní výrobek či služba je záležitostí všech podnikových útvarů, že o kvalitě se rozhoduje již v etapě výzkumu, vývoje, konstrukce či projekce. Ovšem stranou pozornosti nemohly být ani další útvary, zvláště pak perfektní funkce servisu a služeb. Bylo tedy logické, že žádný útvar podniku nemohl převzít izolovaně všeobecnou odpovědnost za kvalitu. Odtud vyplynul zcela logický požadavek na odpovědnost vrcholového vedení za kvalitu a její komplexní řízení.

Japonci byli jedni z prvních, kteří pochopili přínos kvality jako důležité konkurenční výhody pro podniky i pro celou společnost a zavedli všechny užitečné poznatky týkající se kvality do každodenní praxe. A to nejen v podnicích, ale později i v dalších společnostech a institucích. Požadavky na management kvality byly poprvé stanoveny v normách AQAP pro NATO.

V roce 1987 byly přijaty normy ISO řady 9000 pro řízení kvality. Ve svém obsahu koncentrují a zobecňují nejlepší praktiky zabezpečování kvality. Jejich ustanoveními se může řídit jakákoliv společnost v jakémkoliv státě světa. [3, s. 11]

2 OBECNÉ ZÁSADY PRO MANAGEMENT KVALITY

Normy ISO řady 9000 patří k jedněm z nejrozšířenějších přístupů zabezpečování kvality, které jsou užívány zvláště v evropském prostoru. Normy ISO řady 9000 jsou založeny na osmi obecných zásadách, směřovaných zejména pro vrcholový management a platných pro jakýkoli typ organizace:

- zaměření na zákazníka - Výchozí zásadou je orientace na zákazníka. Její podstatou je poznat současné a budoucí potřeby zákazníků a plnit dodávanými výrobky nebo službami jejich požadavky či dokonce překonávat jejich očekávání.
- vedení - Moderní management klade významný nárok na vedení vedoucími pracovníky v tom smyslu, aby určili hlavní směr vývoje jimi řízené společnosti a dále aby iniciovali, aktivizovali, plně zapojili podřízené pracovníky k dosažení těchto záměrů.
- zapojení pracovníků - Pracovníci na všech úrovních společnosti jsou důležitým prvkem, který významně ovlivňuje kvalitu produktů nebo služeb.
- procesní přístup - Aplikace pojetí rozhodujících činností společnosti jako procesů umožňuje efektivněji zabezpečit jejich realizaci a účinněji dosáhnout požadovaného výsledku.
- systémový přístup k managementu - Koncipování rozhodujících aktivit ve společnosti jako procesů by nebylo dostatečně účinné, kdyby vzájemné souvislosti procesů nebyly strukturovány a řízeny na bázi systémového přístupu.
- neustálé zlepšování - Specifickým úsilím v chování každé společnosti by mělo být zabezpečení neustálého zlepšování, které by se mělo projevit v celkové výkonnosti společnosti.
- rozhodování na základě faktů - Jakékoliv rozhodovací a zvláště pak zlepšovací aktivity by měl být založeny na analýze údajů a informací.
- vzájemně výhodné dodavatelské vztahy - Vztahy mezi společnostmi a jejich dodavateli nestačí založit pouze na smluvních základech, výhodnější je dosažení vzájemné prospěšnosti. [3, s. 61]

3 STRUKTURA NOREM ŘADY ISO 9000

Normy řady ISO 9000 byly přijaty v roce 1987. Normy ISO mají univerzální charakter, tj. nezávisí ani na charakteru procesů, ani na povaze výrobků – jsou aplikovatelné jak ve výrobních společnostech, tak i v podnicích služeb, bez ohledu na jejich velikost. Tyto přístupy k zabezpečování kvality se velmi rychle zavedly zvláště v evropském regionu. Byly dvakrát revidovány (v roce 1994 a v roce 2000). Normy ISO řady 9000 nejsou závazné, ale pouze doporučující.

ISO 9000 představuje úvod do problematiky managementu kvality ve smyslu filozofie ISO. Obsahuje výklad základů a zásad managementu kvality a nejdůležitějších pojmů týkajících se kvality a jejího zabezpečování. Uvádí základní požadavky na podobu SMK, který je vyhovující pro certifikaci.

ISO 9001 obsahuje kritéria, podle kterých se posuzuje zavedený systém. Tuto normu lze považovat za stěžejní. Zpravidla se podle ní provádí koncipování, zavádění a zvláště pak prověřování zavedeného systému kvality. Tato norma je též označována jako norma kritériální, jejíž požadavky musí společnost splnit, pokud potřebuje prokázat úspěšné fungování SMK.

ISO 9004 lze využít jako metodický materiál pro další zlepšování SMK. Účelem této normy je poskytnout doporučení, které může společnost dále zavést nad rámec požadavků uvedených v ISO 9001 v zájmu dalšího rozšíření, zlepšení systému řízení kvality.

Podpůrné normy jsou zařazeny ve skupině norem ISO řady 10 000. Slouží k podpoře, popřípadě k rozšíření systému kvality. Do této skupiny norem přísluší metrologie (ISO 10 012) a auditování (ISO 10 011). [3, s. 62]

4 DŮVODY ZÁJMU O KVALITU

Současné stadium vývoje vyspělých ekonomik vede management zejména podnikatelských subjektů, ale i dalších společností k řadě důvodů k zájmu o kvalitu. Mezi hlavní důvody patří převýšení nabídky nad poptávkou a tím i zvýšená náročnost zákazníka. Kvalita se tím stává konkurenční výhodou a kvalitní produkt zlepšuje konkurenceschopnost organizace.

- konkurenční tlaky

S tím, jak docházelo k vyrovnávání a později k převisu nabídky nad poptávkou, se začala řada výrobců a poskytovatelů služeb obracet ke kvalitě jako k charakteristice, ve které byla spatřována konkurenční výhoda. Současné globalizační tlaky, kdy se vedle tuzemských výrobků na scéně snadněji objevují i zahraniční konkurenti, zájem o kvalitu produktů dále posilují. Snaha prodat nutí podnikatele hledat cesty ke zvyšování kvality produktů a ke snižování cen. Pro mnohé společnosti ve světě je řízení kvality samozřejmostí – jejich životním stylem.

- náročnější zákazníci

Radikální změny procesů, přívaly nových technologií, vysoká dynamika inovací staví před spotřebitele stále pestřejší možnosti volby produktů i způsobů jejich pořízení (klasické formy prodeje doplňují pohodlné elektronické formy nákupů – e-commerce). Zejména rozmanitá nabídka a široká propagace výrobků a služeb jej hýčkají a povzbuzují vzrůstající citlivost na kvalitu produktů i podmínek, za nichž jsou produkty prodávány a užívány.

- kvalita vede k ziskům

Kvalita může mít i nezanedbatelné dopady na hospodárnost výroby. Působení kvality můžeme pozorovat z pohledu nákladů i výnosů organizace:

- a) náklady – na straně nákladů lze určit řadu efektů, které přináší péče o kvalitu: může jít o zmenšení různých sankcí placených zákazníkům v důsledku nekvalitních dodávek, o snížení ztrát souvisejících s vadnou produkcí atd.

b) výnosy – na straně výnosů má péče o kvalitu též celou řadu dopadů: může vést k rozšíření prodejů jak u stávajících, tak i nových zákazníků, může vést k lepšímu využití výrobního zařízení.

- mohutná osvěta

V rámci EU byla z iniciativy Evropské organizace pro kvalitu (EQO) vytvořena Vize evropské kvality – cesta kupředu. Obsahuje návrhy aktivit na podporu kvality nejen v oblasti ekonomického rozvoje zemí EU, ale i ve zvyšování kultury společnosti a v podpoře osobního rozvoje všech obyvatel. Vhodnými motivačními nástroji jsou i možnosti prezentovat se různými značkami či certifikáty výrobků a systémů kvality, které zvyšují důvěru zákazníků v dodavatele.

- regulace kvality

Každý stát je povinen prosazovat oprávněné zájmy svých občanů, chránit je před nebezpečnými výrobky, chránit jejich majetek, zdraví a zabezpečit jim vhodné životní prostředí. Prostředkem k tomu je legislativa. Respektování zákonů je povinné v případě jejich porušení orgánů hrozí citelné sankce. To je další důvod, proč věnovat kvalitě zvýšenou pozornost. Producenti musí minimalizovat zdravotní a bezpečnostní rizika spojená s užíváním výrobků. [3, s. 29]

5 CERTIFIKACE

Certifikace se stává v podmínkách volného trhu běžnou záležitostí a certifikát nevyhnutelnou podmínkou uzavření obchodní smlouvy. Další tlak na potřebu certifikace vytvářejí odběratelé, kteří mají implementovány systém kvality a jako jedno z kritérií hodnocení dodavatelů používají hodnocení jejich systému kvality. [2, s. 193] Spotřebitelům dává certifikace jistotu, že výrobky či služby odpovídají požadavkům na bezpečnost a kvalitu stanovených v příslušných normách. [1, s. 76]

Certifikaci můžeme definovat jako činnost třetí strany, kterou prokazuje dosažení přiměřené důvěry, že náležitě identifikovaný výrobek, proces, kvalifikace personálu či systém kvality je ve shodě s předepsanou normou nebo jiným normativním dokumentem. Výsledkem certifikačního procesu je udělení či neudělení osvědčení o dosažení shody. Osvědčení o shodě mohou vydávat pouze nestranné a nezávislé společnosti, tzv. certifikační orgány, které musí splňovat velmi náročná kritéria, stanovená ČSN EN 45011 – 45013. Těmito kritérii se musí řídit, aby byly uznávány na národní nebo evropské úrovni za způsobilé a spolehlivé při certifikaci systémů kvality. [2, s. 193]

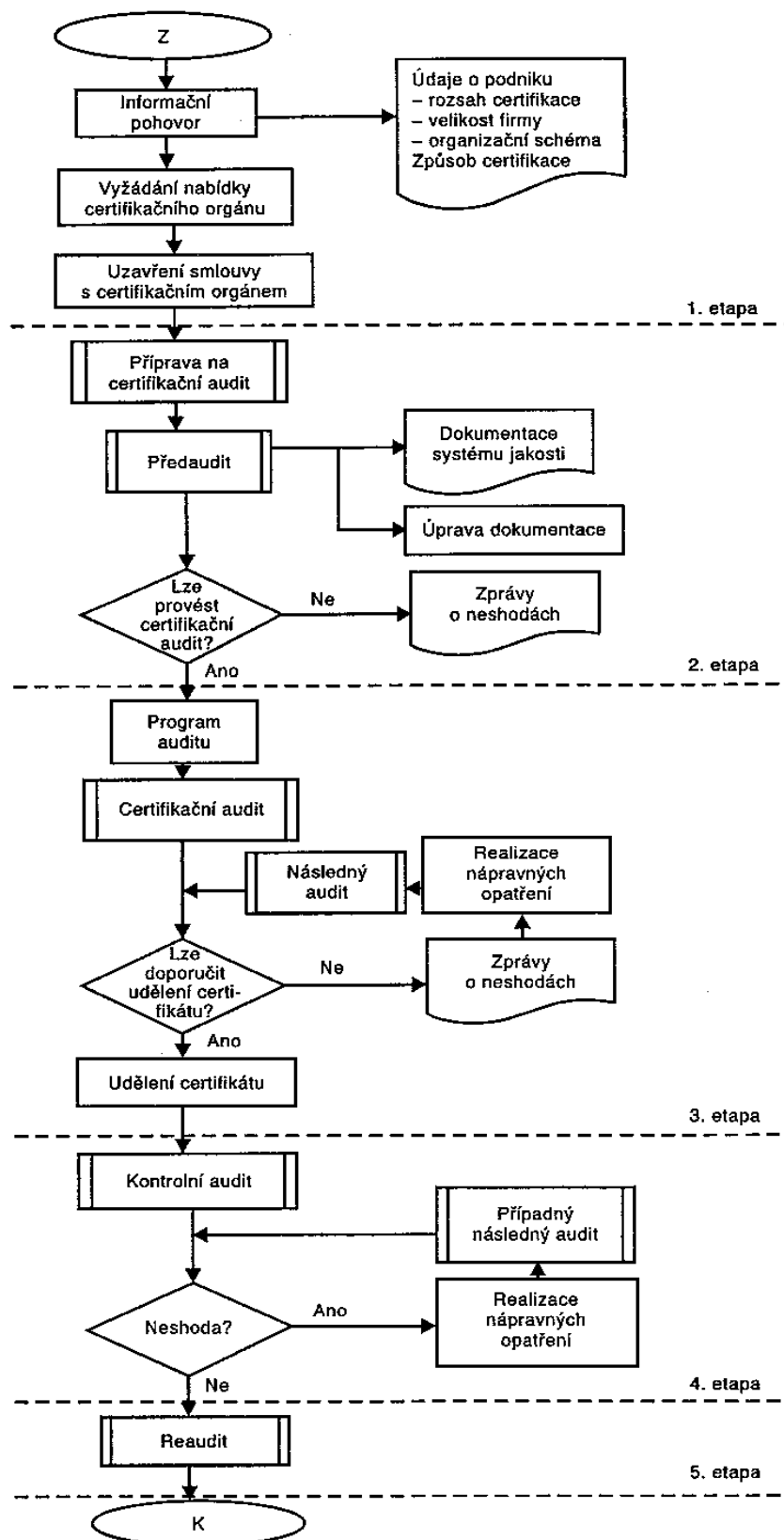
V ČR dnes působí více než 70 certifikačních orgánů akreditovaných pro certifikaci systémů kvality (ISO 9000). [1, s. 77] Vystavení certifikátu zpravidla platí po dobu 3 let a v určených intervalech (obvykle ročních) mohou být prováděny společné dohledy nad fungováním systému. [2, s. 196]

Uznávání způsobilosti certifikačních orgánů mohou provádět pouze tzv. akreditační orgány (akreditace je oficiální uznání, že certifikační orgán je způsobilý vykonávat stanovené činnosti a splňuje požadavky nezávislosti, celistvosti, způsobilosti a nezaujatosti). [2, s. 194] Český institut pro akreditaci je národním akreditačním orgánem a je jedinou institucí oprávněnou vydávat osvědčení o akreditaci. Akreditací od ČIA získávají subjekty osvědčení o tom, že jimi vydané certifikáty mají mezinárodní parametry. [1, s. 76]

Certifikace systému kvality má pět etap:

1. Úvodní etapa – V této etapě si prověřovaná společnost a certifikační instituce vymění informace potřebné k provedení certifikace. Tato fáze je ukončena smlouvou včetně termínů realizace certifikace.

2. Předaudit – Vlastnímu certifikačnímu auditu předchází reaudit, jehož cílem je posouzení, do jaké míry dokumentace SMK odpovídá požadavkům certifikační normy zvolené certifikovanou společností. Předaudit provádí zpravidla jeden auditor.
3. Certifikační audit – Certifikační audit provádí auditorský tým. Cílem této etapy certifikace je prověření shody mezi dokumentací systému kvality a praktickým prováděním dokumentovaných činností a jejich osvojení pracovníky. Certifikát má omezenou dobu platnosti, a to obvykle 3 roky. Poté je nutné obnovit jeho platnost reauditem.
4. Kontrolní audity – V období mezi certifikačním auditem a reauditem certifikační orgán průběžně potvrzuje oprávněnost k držení certifikátu, tzn., že ve formě namátkových kontrolních auditů prověřuje, zda systém kvality je udržován a je funkční.
5. Reaudit – Po uplynutí platnosti certifikátu provede certifikační orgán reaudit v rozsahu certifikačního auditu. Cílem je prodloužení platnosti certifikátu systému kvality. [2, s. 194]



Obr. 2. Vývojový diagram certifikace systému kvality [2, s. 195]

6 AUDIT

Hlavním úkolem managementu při řízení společnosti ke kvalitě je průběžně ověřovat funkčnost systému kvality a spolehlivost jeho řízení. [2, s. 176] Audity jsou specifickou formou kontrolní činnosti, jejichž smyslem je nezávisle, systematicky a objektivně hodnotit prověřovaný předmět s cílem stanovit rozsah, v němž jsou splněna kritéria auditu. Audity (prověrky) mohou být zaměřeny jak na výrobky (služby), tak na procesy, při kterých výrobky vznikají. Předmětem auditu ovšem může být i systém řízení kvality. [3, s. 87]

Audity se týkají se všech podnikových procesů, které tvoří systém zabezpečování kvality podniku. Audity mají posoudit, zda dokumentovaný SMK pokrývá účinně a komplexně všechny podnikové aktivity a zda jsou příslušné postupy uplatňovány v každodenní praxi. [2, s. 176] Je veden plán auditů tak, že každý prvek normy je prověřen minimálně jednou ročně. [1, s. 97]

Vedení společnosti musí zajistit, aby se v plánovaných intervalech prováděly interní audity. Jejich cílem je zjistit, zda SMK:

- vyhovuje plánovaným činnostem, požadavkům normy
- je efektivně uplatňován a udržován [6]

Proces vnitřního auditu se skládá z následujících fází:

- přípravná fáze – zahrnuje plánování auditu, přípravu programu auditu, informování prověřovaných o vnitřním auditu
- realizační fáze – zahrnuje vlastní přípravu na audit, audit na místě, operativní vyhodnocení auditu
- závěrečná fáze – zahrnuje reakce na zjištění auditu a jejich vyhodnocení, zpracování protokolu, podávání zpráv o výsledcích auditu, využití poznatků o auditu [5, s. 120]

Program auditů, včetně časového rozvrhu, musí být založen na stavu a důležitosti procesů a výsledcích předcházejících auditů. Postupy pro provádění auditů musí zahrnovat rozsah

auditů, jejich četnost, pravomoci, povinnosti a požadavky týkající se provádění auditů a podávání zpráv o jejich výsledcích. [7]

Zjištění z auditů poskytují cenné informace. Zjistí-li se jakákoliv neshoda, předávají se tato zjištění příslušným vedoucím útvarů, kde neshoda byla zjištěna, aby přijali nápravu či nápravné opatření. O každé zjištěné neshodě je veden záznam. Auditor stanoví lhůtu, po které ověří účinnost provedeného nápravného opatření. Výsledky z auditu lze také vyhodnocovat v čase a určovat vývojové tendence v dané oblasti kvality, tj. zda dochází ke zhoršení, stagnaci či ke zlepšení. [3, s. 89]

Druhy auditu:

- a) výrobní audit – předmětem auditu výrobku bývají zejména finální výrobky. Audit se provádí u náhodně zvolených výrobků uložených ve skladu. Smyslem je posoudit kvalitu finálních výrobků, zejména z pohledu zákazníka.
- b) procesní audit – je zaměřen na firemní procesy (marketingu, vývoje, nákupu). Cílem je průběžně kontrolovat jejich úroveň.
- c) systémový audit – předmětem auditu je zavedený systém kvality [3, s. 88]

7 NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ

Charakteristickým rysem SMK je zaměření na trvalé zlepšování. Doporučení norem ke zlepšování navrhuje využít cíle a programy, analýzy údajů, opatření k nápravě a preventivní opatření, interní audity, přezkoumání vedením apod. [4, s. 210]

Společným znakem trvalého zlepšování je připravit a realizovat opatření, které pro danou oblast bude přínosné. Předmětem zájmu nemusí být pouze zlepšování kvality, ale může jít o aktivity, v jejichž důsledku dojde ke zlepšení hospodárnosti (úsporám), zlepšením v oblasti bezpečnosti práce, v pracovním a životním prostředí. [3, s. 99]

Hlavními důvody neustálého zlepšování mohou být:

- dynamicky se měnící požadavky zákazníků – to, co bylo považováno za „bonbónek“ ještě před určitou dobou, je někdy zakrátko už naprostou samozřejmostí
- neustále se zostřující konkurence nutí výrobce a poskytovatele služeb přicházet s novými nápady a řešeními tak, aby se nesnižoval jejich podíl na trhu
- vývoj v okolí společnosti, ať jde o změny přírodního prostředí, vývoj u přímých i nepřímých konkurentů, nároky veřejné správy apod.
- odhalené slabé stránky vlastní výkonnosti, které by měly být vždy naléhavou výzvou ke zlepšování [8]

Podle důvodu a charakteru rozdělujeme zlepšovací aktivity do tří skupin:

- nápravná opatření, jejichž smyslem je v případě zjištěné neshody vyšetřit příčinu a učinit takové kroky, aby neshoda byla odstraněna; příkladem může být seřízení stroje, dochází-li ke zhoršování příslušného parametru výroby
- preventivní opatření, která spočívají v přijetí kroků vedoucích k předcházení potenciálním neshodám, případně až k úplnému vyloučení možných neshod; praktickým příkladem je například seznámení projektantů s navrženým technickým řešením, které mělo za následek závadu, aby se tohoto postupu do budoucna vyvarovali

- zdokonalovací opatření, která nemají přímou vazbu na zjištěnou neshodu či neshody, jejich cílem je zkvalitnit, zhospodárnit, zefektivnit, zvýšit bezpečnost určité činnosti, procesu, výrobku, služby [3, s. 100]

Každý produkt, proces, každá činnost se v čase vyvíjí a zdokonaluje. Společnost by měla pečlivě sledovat, co se děje mimo vlastní systém managementu kvality. Především jakým směrem se ubírá věda a technika v oboru, co nového si přejí zákazníci a jak se chová konkurence. Neustálé porovnávání s nejlepšími v oblasti společných produktů, procesů, případně činností, ukazuje nejen přednosti ale především i nedostatky, či „slabší místa“, které je třeba odstraňovat. Strategickým cílem společnosti má být neustálé zlepšování procesů, aby se zvýšila dosažená úroveň společnosti a aby to jejich zainteresovaným stranám přineslo prospěch.

Ke zlepšování efektivnosti systému managementu kvality musí podle normy ISO 9001:2001 využívat:

- politiku kvality
- cíle kvality
- výsledky auditů
- analýzy údajů
- opatření k nápravě
- preventivní opatření
- přezkoumání managementu [9]

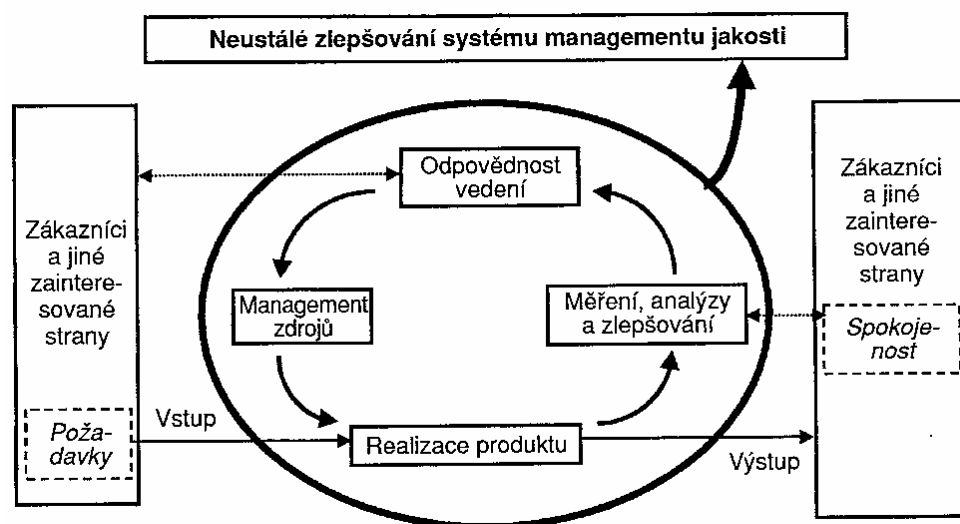
Z čistě zákaznického pohledu můžeme konstatovat, že procesy neustálé zlepšování jsou dnes orientovány zejména na:

- dramatické snižování rozsahu neshod v dodávkách pro průmyslové zákazníky, obchodní řetězce apod.
- rozšiřování spektra funkcí, které jsou dnes zákazníkům nabízeny u různých hmotných výrobků a služeb

- redukcí tzv. vnitřních neefektivností ve všech typech procesů uvnitř společností, jež vedou i ke snižování nákladů – příklady takových neefektivností může být nevyužívání kapacit strojů [10]

Existuje řada přístupů, jak postupovat při realizaci zlepšovacích činností. Zřejmě nejznámější a poměrně jednoduchá doporučení předkládá cyklus PDCA předložený E. Demingem. Na postupu PDCA je cenná bezpochyby jednoduchost a zvýraznění nepřetržitosti dané opětovným opakováním cyklu. Nicméně jde o postup velmi obecný, a proto řada společností vypracovala podrobnější návody na řešení problémů, respektive na postupy zlepšování. Postup PDCA sestává ze čtyř kroků:

1. Plan – naplánuj, urči záměr zlepšení
2. Do – realizuj, uskutečni tento záměr
3. Check – proved' kontrolu, vyhodnoť dosažené výsledky
4. Art – proved' korekce, úpravy, pokud výsledky neodpovídají plánovaným záměrům [3, s. 102]



Obr. 3. Neustálé zlepšování SMK [10, s. 26]

II ANALYTICKÁ ČÁST

8 PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI

V této části bakalářské práce se zabývám představením společnosti BaS, a. s., její historií, předmětem činnosti a organizační strukturou. V dalších částech se zabývám analýzou současného SMK. Poté navrhuji některá doporučení, která by měla vést k zefektivnění zavedeného SMK.

8.1 Společnost BaS, a. s.

Společnost BaS, a. s. byla 14. června 2000 založena a zapsána do obchodního rejstříku jako akciová společnost. Společnost je vedená u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 3151. Statutárním orgánem je představenstvo, které jedná jménem společnosti. Za představenstvo jedná navenek jménem společnosti předseda představenstva nebo místopředseda představenstva. Předsedou představenstva je pan Ing. Zdeněk Sušil a místopředseda je pan Jaroslav Bouček. Za zavedení, udržování a uplatňování a zlepšování systému managementu kvality je zodpovědný ekonomický ředitel Ing. Pavel Šach. Základní kapitál je Kč 1 000 000,-, společnost vlastní 100 ks akcií na majitele ve jmenovité hodnotě Kč 10 000,-. Všechny požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001 jsou aplikovatelné v celé společnosti. Systém managementu kvality se týká celé společnosti a vztahuje se k hlavnímu předmětu podnikání.



Obr. 4. Logo společnosti [11]

8.1.1 Historie společnosti

Společnost byla založena v roce 2000. V prvním roce působení vykazala minimální činnost z důvodů problémů se stanovením dobrovolného plátce DPH. V roce 2001 došlo k nárůstu výkonů přes 31 mil. Kč. Také v dalších letech se postupně zvyšoval objem výkonů a tím i také zisku. V roce 2003 byla činnost společnosti rozšířena o prodej a opravy vozidel značky Mazda. Tato samostatná činnost se postupně rozrůstala a zvyšovala nároky na evidenci a organizaci práce, a tak byla k 30. červnu roku 2005 vyčleněna do samostatné

s. r. o. Od tohoto roku byl postupně vyvíjen tlak na jednotlivé zaměstnance, aby se stále zlepšovalo jednání s investory, zvyšovala se odborná znalost a s tím i hospodářské výsledky společnosti. Toto úsilí společnost v roce 2007 dokončila zavedením normy ČSN EN ISO 9001:2001. Vzhledem k velmi nepravidelné náplni výrobního programu byl postupně snižován počet montážních dělníků a v současné době je výstavba zajišťována dodavatelským způsobem.

8.1.2 Činnost společnosti

Hlavní pracovní náplní společnosti je komplexní výstavba montovaných hal. Společnost se zabývá především prováděním staveb, jejich změnami a odstraňováním podle živnostenského listu. Specializuje se na výstavbu montovaných hal z ocelových konstrukcí. Společnost je jedním ze stavebních partnerů firmy LINDAB – ASTRON, s. r. o. Jedná se o dominantního výrobce ocelových hal v rámci EU. Výhodou tohoto systému je propracovanost od systému nabídky až po realizaci, což je velmi výhodné zejména pro investory, kteří nemají jasnou a konkrétní představu o své investici. Další výhodou je variabilitnost systému, který lze do určité míry doplňovat během výstavby.

V oblasti Zlínského kraje patří společnost k menším společnostem. Cílem společnosti je poskytovat služby, které budou trvale uspokojovat požadavky zákazníků v rámci celé ČR a EU. Veškeré realizované činnosti splňují představy a požadavky zákazníků, a to jak v cenách, tak i v kvalitě a termínech provádění. Společnosti se podařilo prosadit v náročné konkurenci a získat si dobré jméno. Vykazuje nižší výrobní náklady na produkci než jiné konkurenční společnosti a rychle reaguje na potřeby objednatele spojené s návrhem objektu, reakcí na přání investora a kvalitním provedením prací a dodávek. Zároveň neustále usiluje o zvyšování kvality práce.

Vzhledem k narůstající konkurenci projednalo vedení další strategii rozvoje společnosti a připravilo technicky a technologicky další vylepšení výrobního programu. V současné době se zpracovávají další možnosti rozšíření činnosti včetně možnosti výstavby montážní haly pro výrobu konstrukcí malých hal. Na druhou stranu se v současné době však prostor pro razantnější rozvoj stále zmenšuje snižující se marží z jednotlivých zakázek a proto společnost zvyšuje tlak na kontrolu výstavby a preciznost provedení díla. Je připravován i program renovace občanské a technické panelové výstavby. To je systém spojený se zateplením a úpravou fasády těchto domů.

8.1.3 Předmět podnikání

Do předmětu podnikání patří několik činností:

- projektová činnost ve výstavbě
- koupě zboží za účelem dalšího prodeje a prodej
- zprostředkovatelská a obstaravatelská činnost v oblasti stavebnictví
- inženýrská činnost v oblasti stavebnictví
- provádění staveb, jejich změn a odstraňování
- silniční motorová doprava
- pronájem nebytových prostor
- činnost realitní kanceláře

8.1.4 Reference

Montované ocelové konstrukce:

Sportovní hala Levice



Greiner Packaging Litvínov



Lehké montované střešní pláště:

Samohýl Motor Zlín

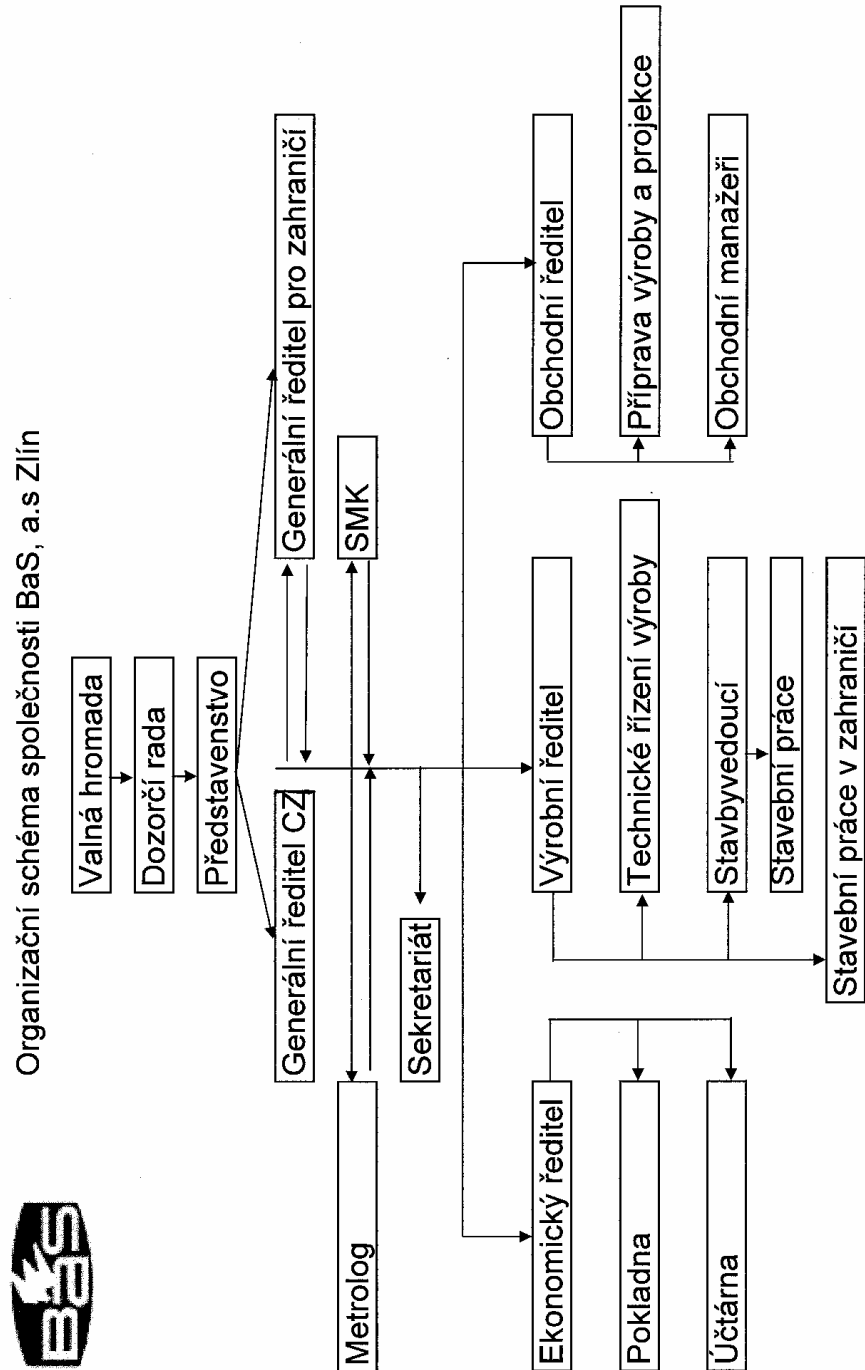


Nástavby, vestavby, přístavby:

Komerční banka Zlín



8.2 Organizační struktura



Obr. 5. Organizační struktura společnosti [12]

9 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY VE SPOLEČNOSTI

V této části bakalářské práce se zabývám porovnáváním finančních ukazatelů před zavedením a po zavedení normy. Ukazuji na to, že společnosti se zvyšuje hodnota zakázek a snižuje hodnota reklamací, což je významným přínosem zavedeného SMK. Součástí praktické části je hodnocení dodavatelů a řízená dokumentace, které si vyžaduje norma ČSN EN ISO 9001:2001.

9.1 Zavedení normy ČSN EN ISO 9001:2001

Společnost BaS, a. s. podniká v oboru stavebnictví. Tento obor prochází v současné době dynamickým rozvojem. To je zapříčiněno vysokou poptávkou ze sociální i průmyslové oblasti. S růstem stavebnictví roste i konkurence v rámci tohoto oboru. Společnost BaS, a. s. zvýšila svou šanci v konkurenčním prostředí řádně zavedeným a certifikovaným systémem managementu kvality. Společnost BaS, a. s. má certifikovaný systém managementu kvality od roku 2007. Důvodem pro zavedení nebyla pouze rostoucí konkurence, nýbrž také stále častější požadavky zákazníků na certifikovaný SMK. Díky normě ČSN EN ISO 9001:2001 má společnost možnost účastnit se výběrových řízení o veřejných zakázkách. Společnost se v minulých letech několikrát ucházela o veřejné zakázky – např. železniční koridor Olomouc – Moravská Třebová. Bohužel však neměla certifikovaný SMK, a proto veřejnou zakázku nemohla získat. Navíc můžeme v posledních letech zaznamenat, že stále více společností požaduje certifikát normy ČSN EN ISO 9001:2001.

Společnost BaS, a. s. si vybrala certifikační orgán Euro Cert CZ, a. s. se sídlem v Roztokách na základě nabídky na internetu. Společnost Euro Cert CZ, a. s. je certifikační orgán pro certifikaci systémů managementu. Certifikační orgán prokázal způsobilost k provádění certifikace systémů managementu získáním „Osvědčení o akreditaci“ od ČIA, o.p.s. Euro Cert CZ, a. s. tradičně certifikuje v mnoha oborech, např. ve stavebnictví, zdravotnictví, strojírenství, dopravě, potravinářství, ubytovacích službách či ve spoustě dalších.

Před samotnou certifikací musela společnost BaS, a. s. splnit následující požadavky:

- mít dokumentován, zaveden a uplatňován příslušný systém managementu

- uzavřít smlouvu s certifikačním orgánem o provedení činnosti
- v časových lhůtách plnit ustanovení této smlouvy
- poskytnout odpovídající součinnost pracovníkům certifikačního orgánu, kteří provádějí posuzování/prověrování; to znamená zejména učinit všechna nezbytná opatření pro provedení auditů, včetně opatření pro prověření dokumentace a přístupu ke všem procesům a oblastem, záznamům a osobám pro účely prvotní certifikace, dozoru, opakované certifikace a řešení stížností
- akceptovat postupy a pravidla pro provádění certifikace systémů managementu platná pro činnost certifikačního orgánu
- poskytnout certifikačnímu orgánu výtisk dokumentace popisující systém managementu (zejména příručku nebo jiný dokument popisující systém managementu společnosti a vybrané související dokumenty)
- souhlasit se zveřejněním informace o aktuální platnosti uděleného certifikátu a souvisejících nezbytných informací
- poskytovat aktuální informace potřebné k provádění posouzení shody systému managementu společnosti s požadavky normy

Existuje několik kroků, které jsou pro certifikaci nutné a kterými musí společnost projít, aby získala certifikát:

1. Příprava k certifikaci (zahrnuje poptávku, nabídku, žádost o certifikaci včetně dotazníku, uzavření smlouvy)
2. Posouzení shody systému managementu s relevantními požadavky příslušné normy (zahrnuje posouzení dokumentace a audit na pracovišti společnosti)
3. Rozhodnutí o certifikaci a předání certifikátu
4. Dozorový audit vždy po roce od udělení certifikátu po dobu jeho platnosti
5. Opakovaná certifikace ("recertifikace")

9.1.1 Postup pro získání certifikátu

Na základě poptávky o certifikaci byla společnosti zaslána „Žádost o certifikaci“ (P I) a dotazník pro žadatele o certifikaci (P II). Společnost vyplnila a následně vrátila dokumenty certifikačnímu orgánu. Tyto dokumenty jsou podkladem k základnímu posouzení stupně připravenosti a k objektivnímu zpracování cenové nabídky za certifikaci.

Dalším krokem je tzv. certifikační audit. Tento audit systému managementu zahrnuje 2 stupně. Audit vedl Ing. Petr Švarc a byl proveden v listopadu 2007. Hlavním účelem certifikačního auditu je prověřit shodu systému managementu s normou, včetně toho, že společnost:

- stanovila strukturu, politiky, procesy, postupy, záznamy a související dokumenty významné pro systém managementu,
- zavedla a efektivně uplatňuje příslušné procesy a postupy jako základ pro důvěru v systém managementu.

1. stupeň auditu

1.stupeň auditu se skládá zejména z:

- auditu dokumentace
- vyhodnocení specifických podmínek pracoviště, provedení pohovorů s pracovníky za účelem stanovení připravenosti k druhému stupni auditu
- přezkoumání pochopení požadavků normy
- shromáždění nezbytných informací týkajících se rozsahu systému managementu, procesů a umístění pracovišť společnosti a souvisejících předpisových hledisek a shody
- vyhodnocení, zda jsou interní audity a přezkoumání vedením plánovány a vykonávány a zda je společnost je připravena na druhý stupeň auditu
- dohodnutí podrobností druhého stupně auditu

Z 1. stupně auditu vypracuje vedoucí auditor zprávu z auditu a případné zjištěné neshody budou zaznamenány (Protokol o neshodě). Zpráva se zpracovává ve dvojím vyhotovení.

2. stupeň auditu

2.stupeň auditu je proveden ve společnosti posuzováním na místě a zahrnuje úvodní setkání auditorů s představiteli vedení společnosti na počátku auditu a naplánování podrobného postupu auditu.

Auditoři zjišťují, zda organizace splňuje všeobecná kritéria uvedená v systémové normě, a další kritéria, jako jsou:

- informace a důkazy shody se všemi požadavky normy
- monitorování výkonnosti, měření, uvádění informací a přezkoumání podle klíčových výkonnostních cílů a úkolů
- systém managementu společnosti a výkonnost s ohledem na shodu s právními předpisy, provozní řízení procesů zákazníka
- interní audity a přezkoumání managementu
- odpovědnost managementu za dílčí politiky zákazníka
- spojení mezi normativními požadavky, politikou, cíli a úkoly [13]

K auditu byla doložena určitá dokumentace, kterou musela společnost BaS, a. s. vypracovat, a to:

- příručka kvality
- politika kvality
- cíle kvality
- karty procesů
- pracovní řád
- typový skartační rejstřík
- řízení poskytování služeb

V průběhu auditu musela společnost BaS, a. s. umožnit auditorům přístup do všech prostorů a ke všem potřebným informacím, které souvisejí s posuzováním a certifikací. Na konci auditu proběhlo závěrečné setkání s vrcholovým vedením. Při závěrečném jednání s vedením byly sděleny výsledky posuzování a byla poskytnuta vysvětlení k jednotlivým zjištěním. Zjištění a výsledky z auditu jsou uvedeny ve „Zprávě z auditu“. Vedení společnosti bylo oprávněno do 15 dnů po obdržení zprávy podat písemně námitku k průběhu auditu či zjištěním a výsledkům uvedených ve zprávě. Společnost neměla žádné námitky, tzn. se zněním zprávy souhlasila. Po tomto auditu bylo zjištěno, že společnost dodržuje potřebné požadavky. V průběhu auditu nebyly shledány žádné neshody, drobné odchylky byly odstraněny na místě. Společnost byla tedy připravena na certifikaci.

Na základě zjištění, které prokázalo, že společnost BaS, a. s. má zaveden, uplatňován a udržován efektivní systém managementu, byl vydán certifikát dokumentující shodu s příslušnými požadavky. Certifikační orgán Euro Cert CZ, a. s. vydal společnosti BaS, a. s. certifikát, který je dokladem, že společnost BaS, a. s. v oboru komplexní realizace montovaných staveb zavedla a udržuje SMK splňující požadavky ČSN EN ISO 9001:2001 (P III a P IV).

Cena za provedení posuzování a certifikace byla zpracována na základě odborného odhadu složitosti procesu certifikace a s tím souvisejícími náklady. Celková cena je tvořena součtem základní ceny za certifikaci dle platného ceníku a zvýšením základní ceny, jejíž velikost je závislá na rozsahu certifikace (tj. počet oborů, počet pracovníků) a organizačním členění společnosti BaS, a. s. Společnost BaS, a. s. zaplatila za certifikát cca Kč 200 000,-. Doba platnosti certifikátu je tři roky, přičemž společnost je povinna plnit podmínky stanovené certifikačním orgánem, zejména být neustále v souladu s normou pro certifikovaný systém managementu. Certifikát byl vydán dne 30. 11. 2007 a platnost je stanovena do 29. 11. 2010. K tomuto datu bude proveden audit a následně provedena recertifikace v případě, že společnost i nadále pracuje v souladu normy ČSN EN ISO 9001:2001. Společnost se certifikátem zavazuje, že zavedla a bude dodržovat SMK splňující požadavky ČSN EN ISO 9001:2001.

9.1.2 Dotace při získávání certifikace ISO

Jelikož společnost BaS, a. s. patří mezi malé a střední podnikatele, využila Programu podpory certifikace a účasti ve výběrových řízeních CERTIFIKACE, který se týkal dotací na získání certifikátu normy ISO. Tento program nabízela Českomoravská záruční a

rozvojová banka od 1. 1. 2007 do 31. 12. 2007. Cílem tohoto programu bylo podpořit malé a střední podnikatele při získávání certifikace ISO a usnadnění účasti malých a středních podnikatelů v obchodních veřejných soutěžích a soutěžích o veřejné zakázky. Navrhovatelem programu bylo Ministerstvo průmyslu a obchodu. Poskytovatelem podpory byla Českomoravská záruční a rozvojová banka, a. s. Podpora byla poskytována z prostředků státního rozpočtu.

Společnost BaS, a. s. musela podat žádost o podporu. Tato žádost obsahovala zejména:

- identifikační údaje žadatele,
- výpis z obchodního rejstříku ne starší než 3 měsíce, živnostenský list,
- doklad o registraci jako poplatníka daně z příjmu na příslušném finančním úřadě podle zákona č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků v platném znění,
- čestná prohlášení žadatele k naplnění podmínek programu,
- přílohy k posouzení naplnění podmínek programu.

Součástí žádosti o příspěvek na získání certifikátu musely být doklady o certifikaci systému kvality, oprávnění konzultanta nebo poradce provádět činnosti spojené s certifikací, smlouvy nebo faktury související s provedenou certifikací a doklady o jejich úhradě.

Společnost BaS, a. s. (příjemce podpory) musela k datu podání žádosti splňovat následující podmínky:

- je malým a středním podnikatelem podle Nařízení Komise č. 70/2001,
- je oprávněna k podnikání na území České republiky odpovídajícímu podporované ekonomické činnosti
- je registrována jako poplatník daně z příjmu na finančním úřadě
- nemá žádné nedoplatky vůči finančnímu úřadu, České správě sociálního zabezpečení, Celní správě ČR, zdravotním pojišťovnám atd.

- nemá nedoplatky z titulu mzdových nároků jeho zaměstnanců.

Společnost si musela zřídit bankovní účet u ČMZRB. Poplatek za zpracování smlouvy o příspěvku stál Kč 3000,-. Jakmile byla dotace z tohoto účtu vyčerpána, bankovní účet byl zrušen. Příspěvek se vyplácel až po získání certifikátu a předložení dokladů o nákladech na jeho pořízení. Společnost BaS, a. s. získala příspěvek v plné výši, tj. cca Kč 200.000,- (P V).

9.1.3 Dozorové audity

V průběhu platnosti certifikátu jsou prováděny v plánovaných termínech certifikačním orgánem pravidelné dozorové audity, jejichž cílem je zjistit, zda BaS, a. s. plní a má i nadále předpoklady plnit požadavky normy pro SMK. Dozorové audity jsou prováděny alespoň jednou za rok. V mnoha případech má společnostech k dispozici několik interních auditorů, kteří prověřkovou činnost vykonávají vedle své hlavní profese. V případě společnosti BaS, a. s. je interní auditor zabezpečován externím kvalifikovaným auditorem.

Praxe vyžaduje, aby interní auditor

- měl minimálně dokončené úplné středoškolské vzdělání,
- absolvoval odborný výcvik – školení interního auditora se zaměřením na kvalitu,
- získal odborné znalosti norem a předpisů, které slouží svým obsahem jako podklad provádění auditu,
- prokázal odbornou praxi, např. minimálně 2 roky, z toho rok v dané firmě,
- měl praktické zkušenosti z vedení auditů, minimálně dvou až pěti. [8, s. 213]

Ve společnosti BaS, a. s. prováděl pravidelně dozorový audit Ing Petr Švarc, což je interní auditor kvality ze společnosti Euro Cert CZ, a. s. (P VI). V letošním roce provedla dozorový audit Mgr. Jana Gogolová, což je také auditor ze společnosti Euro Cert CZ, a. s. Společnost si vybrala tuto auditorku z několika dalších po dlouhém zvažování a především po doporučení společnosti JAST Zlín, s. r. o., která se zabývá výrobou oken.

Program dozoru běžně zahrnuje následující oblasti:

- interní audity a přezkoumání managementu
- přezkoumání opatření přijatých pro vypořádání neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu
- vyšetření stížností
- účinnost SM s ohledem na dosahování cílů
- postup plánovaných činností, jejichž cílem je trvalé zlepšování
- trvalé provozní řízení
- přezkoumání všech změn
- používání značek a/nebo jiných odkazů na certifikaci

Vždy po třech letech je nutné provést opakované posouzení systému managementu. Postup tzv. recertifikace je shodný s postupem certifikace s tím rozdílem, že audit zahrnuje pouze jeden stupeň za předpokladu, že je opakované posouzení provedeno ještě v době platnosti stávajícího certifikátu (tj. před jejím vypršením).

9.2 Vývoj vybraných ukazatelů ve společnosti

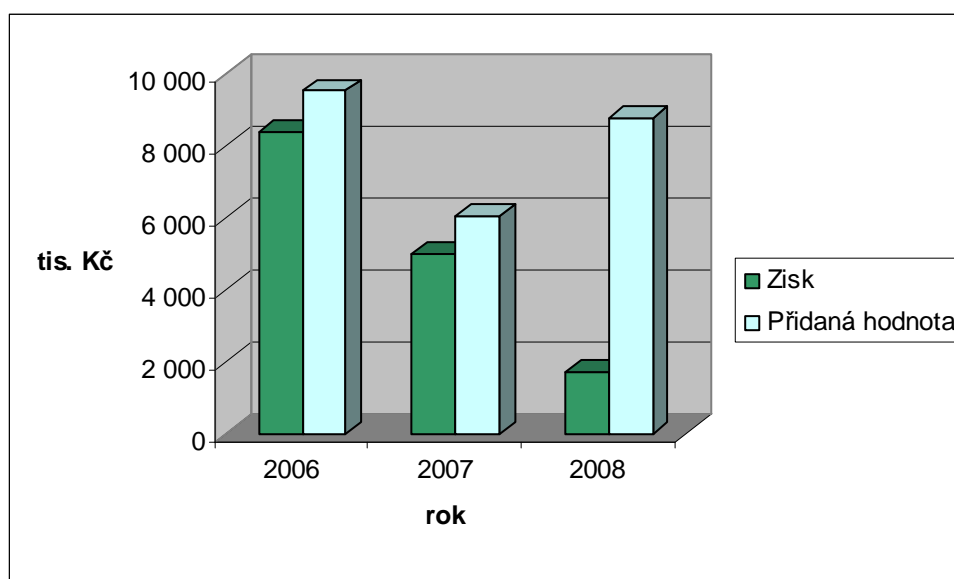
V této části bakalářské práce porovnávám vybrané ukazatele před zavedením normy ČSN EN ISO 9001:2001, tj. v roce 2006, dále v 2007, kdy společnost normu ISO přijala a poté v roce 2008. Hodnoty některých ukazatelů jsem získala z výkazu zisků a ztrát za rok 2006, 2007 a 2008. Ostatní ukazatele vyplývají z interních dokumentů společnosti, které jsem měla k dispozici od pana Ing. Šacha.

Tab. 1. Vývoj vybraných ukazatelů (v tis. Kč)

Ukazatel	Rok		
	2006	2007	2008
Zisk	8 390	4 996	1 716
Výkony	113 466	64 204	96 890
Výkonová spotřeba	103 923	58 149	88 109
Přidaná hodnota	9 542	6 055	8 781

Zdroj: vlastní

Graf 1. Vývoj zisku a přidané hodnoty v jednotlivých letech



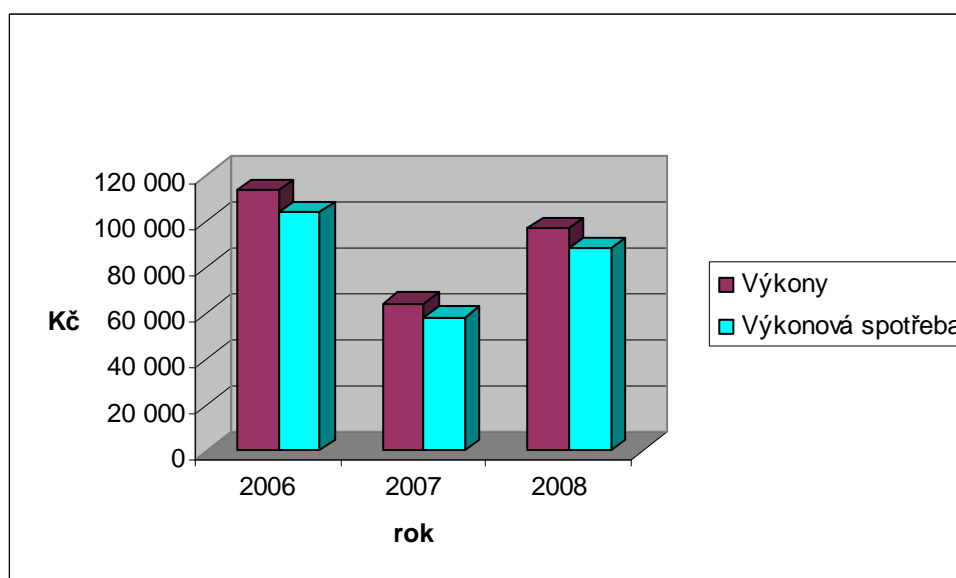
Zdroj: vlastní

Z tabulky (Tab. 1) jasně vyplývá, že společnost dosahovala nejvyššího zisku v roce 2006, tedy v době, kdy normu ČSN EN ISO 9001:2001 ještě zavedenou neměla. Z časového hlediska zisk ve společnosti prudce klesá, což není příznivým signálem pro společnost. I když neexistují doporučené hodnoty, rentabilita zisku by měla mít vždycky pozitivní

vývoj – měla by v čase růst. Ve společnosti BaS, a. s. se zisk v roce 2008 oproti roku 2007 snížil asi o 65 %, což je více než o jednu polovinu.

Výkony ve společnosti se roce 2007 snížily. V roce 2008 zaznamenala společnost příznivý růst a v tomto trendu pokračuje i v tomto roce. Pozitivní vývoj v oblasti výkonů můžeme přičíst zavedené normě. Společnost totiž díky certifikovanému SMK rozšířila svůj počet zákazníků a tudíž i zakázek. Taktéž ostatní položky v tabulce jsou nejnižší v roce 2007, tedy v roce, kdy společnost zaváděla normu ISO. Zavedení normy s sebou totiž přináší značně vysoké prokazatelné finanční náklady – jak na certifikaci, administraci, školení zaměstnanců a další.

Graf 2. Hodnota výkonů a výkonové spotřeby v jednotlivých letech



Zdroj: vlastní

Existuje řada přínosů zavedení SMK. Společnost zavedla normu ISO především za účelem zvýšení zisku, udržení stabilního postavení na trhu. Zvýšení zisku zatím společnost nezaznamenala. Jednak je to dáno hospodářskou krizí, jednak také tím, že veřejnost není ještě informována o tom, že společnost se prezentuje certifikovaným SMK. Díky certifikovanému systému managementu kvality se společnost může účastnit výběrových řízení na státních zakázkách, které by společnosti přineslo určitě zvýšení zisku. Dalším důvodem pro certifikaci byly požadavky zákazníků, které jsou pro společnost velmi významné.

Zavedení a rutinní udržování SMK by mělo ve společnostech vytvořit prostředí, které bude garantovat standardní manažerské a provozní praktiky. Za nesporný přínos přístupů SMK je považována zejména ta skutečnost, že zavádějí určitý řád do společnosti. Za další významný rys obou systémů lze zařadit důraz kladený na respektování národní legislativy kvality. Osvědčení v podobě certifikátů by mělo být směrodatným signálem (zárukou) zejména pro odběratele, zaměstnance, ale i relevantní okolí, že společnost zvládá své provozní procesy ve smyslu:

- dodržování příslušných legislativních a další technických požadavků týkajících se kvality výrobků a všech provozních činností
- garantování stability a bezvadnosti vyráběné produkce
- zlepšování zavedeného SMK [8, str. 80]

Certifikace kvality má v tržních podmínkách jednoznačně mimořádný obchodní význam. V současném světě globalizace stále více narůstají potřeby společností systémově zajistit kvalitu u svých výrobků a služeb. Pokud mají podniky v ostrém konkurenčním prostředí opravdu přežít, měly by problematice managementu kvality věnovat zásadní pozornost.

Účinný management kvality vede:

- k zlepšování ekonomických výsledků
- k vyššímu zájmu o požadavky zákazníků
- k rozvoji podnikové kultury a vedení lidí
- k významným změnám v osobním rozvoji zaměstnanců [2, str. 13]

9.2.1 Společnost BaS, a. s. a hospodářská krize

V roce 2008 a 2009 zasáhla hospodářská krize snad všechny společnosti ve všech oblastech podnikání. Stavební společnost BaS, a. s. nebyla výjimkou. V tabulce (Tab. 1) jasně vidíme, že zisk ve společnosti za poslední roky klesá. V současné době vykazuje společnost ještě menší zisk v důvodu celosvětové hospodářské krize. V letošním roce se hospodářská krize ve společnosti promítla snižujícím se počtem zakázek a tím i souvisejícím propouštěním zaměstnanců. Pro společnost je hlavní, aby si udržela postavení na domácím trhu, aby nadále uspokojovala své zákazníky a aby prováděla kvalitně všechny své zakázky.

9.2.2 Vývoj počtu zaměstnanců

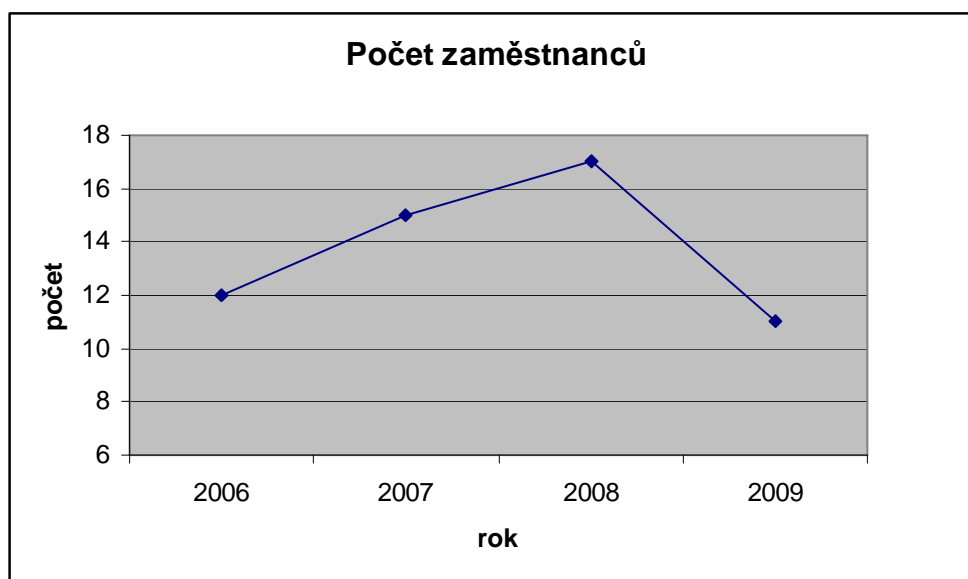
Z počátku své činnosti měla společnost několik svých zaměstnanců, kteří pracovali na stavbách. Postupem času došlo vedení společnosti k závěru, že by bylo lepší pracovníky najímat od specializovaných společností. Takový trend pokračuje ve společnosti i dnes. Tito pracovníci vykonávají montování hal či úpravu staveb. V letošním roce společnost v důvodu malého počtu zakázek musela snížit počet zaměstnanců. Snižující se počet zaměstnanců se týká zejména obchodníků, projektantů, ekonomického úseku (který zabezpečuje mzdy, statistiku, daňové a právní problémy), účtárny a úseku výroby (to jsou především stavbyvedoucí, kteří řídí montáž konstrukcí a spodních staveb). V současné době pracuje ve společnosti 11 zaměstnanců.

Tab. 2. Vývoj počtu zaměstnanců

Ukazatel	Rok			
	2006	2007	2008	2009
Počet zaměstnanců	12	15	17	11

Zdroj: vlastní

Graf 3. Počet zaměstnanců



Zdroj: vlastní

9.3 Zakázky ve společnosti

Jak již jsem výše zmínila, společnost se může účastnit výběrových řízení o veřejné zakázky. Dříve byla účast na výběrových řízeních o veřejné zakázky pro společnost nemyslitelná, jelikož neměla certifikovaný SMK. Teď se společnost BaS, a. s. může účastnit takového výběrového řízení, avšak zatím tak neučinila.

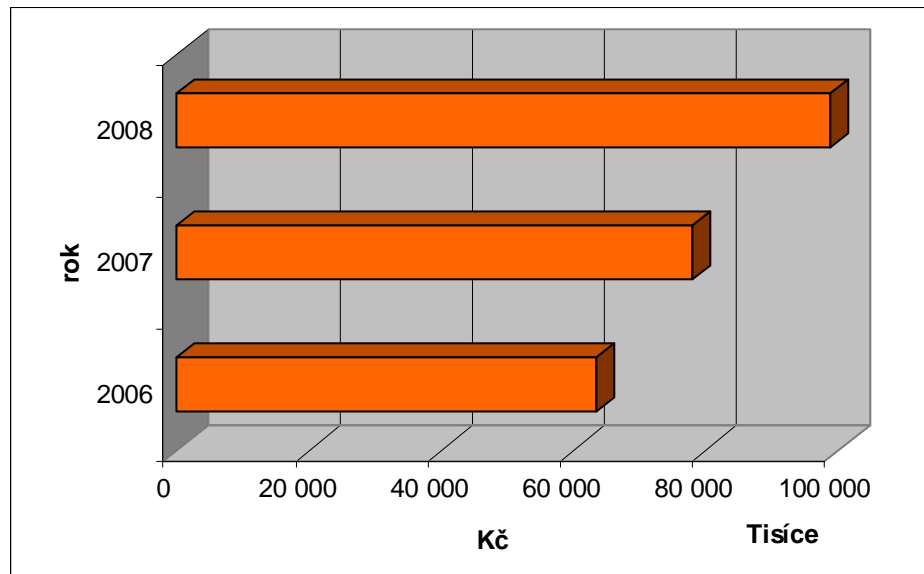
Zpracovala jsem tabulku (Tab. 3), která ukazuje informace o zakázkách v jednotlivých letech. Tabulka udává počet zakázek a jejich celkovou hodnotu v Kč za jednotlivé roky a pro zajímavost jsem uvedla nejvyšší a nejnižší hodnotu zakázky.

Tab. 3. Zakázky ve společnosti

Zakázky	Rok			
	2006	2007	2008	2009
Počet zakázek	15	16	11	3
Hodnota nejvyšší zakázky v Kč	11 769 908	12 312 917	37 492 652	12 499 000
Hodnota nejnižší zakázky v Kč	584 255	987 241	2 550 000	2 585 065
Celková hodnota v Kč	63 449 752	77 959 795	98 867 631	15 357 065

Zdroj: vlastní

Graf 4. Celková hodnota zakázek v jednotlivých letech



Zdroj: vlastní

I když se společnost řadí mezi malé a střední podniky, má několik stálých zákazníků, kteří opakovaně vyhledávají služby společnosti BaS, a. s. Tato společnost se nemůže rovnat s velkými stavebními giganty. I přesto však má každý rok dost zakázek, které v některých případech sahají přes desítky milionů Kč. Tabulka udává, že počet zakázek je v tomto roce nejnižší. Společnost do konce roku realizovala ještě několik stavebních činností, přesto hodnota zakázek nebyla vyšší než v roce 2008. Nižší počet zakázek je zapříčiněn hospodářskou krizí. V důsledku nízkého počtu realizovaných zakázek je zisk v roce 2009 nízký.

Dále jsem zpracovala přehled nejvýnosnějších zakázek za roky 2006, 2007 a 2008. V roce 2008 byl počet a hodnota zakázek nejvyšší. V tomto roce se již společnost reprezentovala certifikovaným SMK.

Tab. 4. Nejvýnosnější zakázky v roce 2006

Investor	Hodnota zakázky v Kč	Název akce
Basil, s. r. o. Praha	11 769 908	střechy haly Horní Počernice
Basil, s. r. o. Praha	11 028 026	hala Horní Počernice
Transexpress Ostrava	6 020 515	skladová hala Ostrava

Zdroj: vlastní

Tab. 5. Nejvýnosnější zakázky v roce 2007

Investor	Hodnota zakázky v Kč	Název akce
Ing. Josef Vráblík	12 312 917	výrobní a skladová hala Prlov
Bří Švarcové Otrokovice	10 617 526	výrobní budova Otrokovice
Tesco Storec ČR, a. s. Praha	8 821 876	kantýna NC Eden Praha

Zdroj: vlastní

Tab. 6. Nejvýnosnější zakázky v roce 2008

Investor	Hodnota zakázky v Kč	Název akce
MANAG Libiř	37 492 652	výrobní hala Kolín
LaL Brno	20 460 635	hala Brno
Ing. Josef Vráblík	8 626 000	hala Prlov II

Zdroj: vlastní

V dnešní době, kdy stále ještě působí v tomto odvětví hospodářská krize a zákazníci moc neinvestují do výstavby, je velmi důležité, aby společnost udržela své postavení na trhu. Je několik možností, jak toho docílit. Společnosti doporučuji, aby zkusila účastnit se výběrového řízení o některou veřejnou zakázku. Na internetových stránkách <http://www.b2bpoptavka.cz/stavebni-podniky> je vypsán seznam veřejných zakázek, o které se společnosti mohou zajímat. Na internetových stránkách je uveden popis zakázky, jméno zadavatele a soutěžní lhůta. Na těchto stránkách se může společnost zaregistrovat, kde vyplní několik základních údajů o společnosti. Existují i další internetové stránky, které zveřejňují seznam veřejných zakázek a neustále je aktualizují, např. <http://www.aaapoptavka.cz/verejne-zakazky>. Je možné, že i díky těmto internetovým stránkám se společnost zviditelní a může získat nové potenciální zákazníky či nové dodavatele.

Příklady veřejné zakázky:

Rekonstrukce a přestavba haly

Popis zakázky: Obsahem zakázky je vybudovat novou halu povrchových úprav, rozšíření areálové komunikace s opěrnou zídou, vestavba sociálního bloku a prodloužit stávající zastřešenou manipulační plochu 3234. Prodloužením zastřešení manipulační plochy vznikne nová hala, která bude nedílně navazovat na novou halu povrchových úprav, a která bude dále jako jeden celek nazývána „Montážní hala“. Navržený objekt se bude nacházet v uzavřeném areálu firmy. Součástí zakázky je i rekonstrukce stávajících objektů 1560, 1561, 945, 987, 2947 a 946, která spočívá v zateplení obvodových zdí a výměně výplně otvorů (okna, vrata). U objektu 946 bude rekonstruováno i sociální zařízení, které se nachází uvnitř.

Celkové množství nebo rozsah: Podlahová plocha výrobních kapacit před rekonstrukcí - 6 403 m², po rekonstrukci – 9 648 m². Obestavěný prostor výrobních kapacit před rekonstrukcí - 56 236 m³, po rekonstrukci - 89 422 m³

Evidenční číslo zakázky: 60035558

Předmět veřejné zakázky: Stavební práce

Zadavatel-název/jméno: Jan Polata

Soutěžní lhůta od – do: --

Datum zveřejnění: --

Země: Česká republika

CPV klasifikace: 45213250-0

Rekonstrukce haly zimního stadionu Sokolov, sadové úpravy

Popis zakázky: Předmětem plnění veřejné zakázky je rekonstrukce haly zimního stadionu Sokolov, sadové úpravy v rozsahu specifikovaném zadávací dokumentací. V rámci předmětu plnění bude zajištěno zejména: stavební úpravy - nulové měření geodetických bodů osazených na průvlacích železobetonové podpůrné konstrukce, demolice konstrukce podvěšených prvků osvětlovacích lávek a technologií, konstrukce střešních plášťů, konstrukce štítových stěn, konstrukce vaznic, konstrukce vazníků a oblouků, nové svislé a vodorovné konstrukce - štítové stěny, střešní nástavby, nové střešní konstrukce, tepelné izolace, nové výplně otvorů, sanace stávajících beton. tribun a ochozů v 1.a 2.NP, povrchové úpravy, klempířské práce, obslužné lávky pro světla, ochoz, obslužné lávky pro mytí oken a lávky pro rozvody VZT na plochých střechách, ocelové konstrukce pro technologii, sedačky na tribuně pro sedící diváky, zábradlí na tribunách, mříže, stávající únikové východy, sadové úpravy.

Celkové množství nebo rozsah: Podrobný rozsah stavebních prací a dodávek je uveden v Zadávací dokumentaci.

Evidenční číslo zakázky: 60022940

Zadávací řízení: Otevřené

Předmět veřejné zakázky: Stavební práce

Zadavatel-název/jméno: Město Sokolov

IČ zadavatele: 00259586

Soutěžní lhůta od: 01-01-2009

Soutěžní lhůta do: 30-04-2010

Datum zveřejnění: 26-09-2008

Země: Česká republika

CPV klasifikace: 45212200-8


Společnost se pravidelně účastní na veletrhu FOR ARCH, který se koná v pražském veletržním areálu Letňany v Praze a INCHEBA na Slovensku. Společnost se může reprezentovat i na veletrhu IBF. Veletrh IBF se koná v brněnském výstavišti a je to mezinárodní stavební veletrh, který pokrývá prakticky všechny oblasti stavebnictví - realizace staveb, stavební řemesla a technologie, stavební materiály a výrobky, stavební stroje, stavební konstrukce a mnohé další. Hlavním přínosem veletrhů je navazování osobních vazeb, možnost okamžitých reakcí na dotazy a nejasnosti návštěvníků, demonstrace konkrétních produktů – návštěvníci mají možnost vystavené produkty vidět na vlastní oči, vyzkoušet si je a získat veškeré potřebné informace nutné k rozhodnutí. Zájemci můžou na veletrhu vidět vzorky panelů, model v řezu konstrukce a udělají si představu, z čeho se hala skládá, jak by mohla vypadat. Nejčastější dotazy jsou ohledně ceny a celkové doby výstavby. Společnost tak může získat potenciální zákazníky, pozná konkurenci a může také navázat spolupráci s dodavateli. Navíc bude mít přehled o konkurenci a o nových trendech v oblasti stavebnictví. Samozřejmě účast na veletrzích „něco stojí.“ Společnost musí vynaložit nemalé částky na tisk reklamních letáků, stánek na veletrhu také není levnou záležitostí, zvláště pokud chce společnost mít stánek na místě, kudy prochází nejvíc návštěvníků. A výběr pracovníků, kteří se budou veletrhu zúčastňovat, taktéž není jednoduchý. Pracovník musí umět navázat kontakt, být dobře informovaný, odpovědět zájemcům na jejich otázky a musí disponovat příjemným vystupováním. Účast na veletrhu stojí společnost cca Kč 200 000,-.

Další možností, která společnost zviditelní, je reklamní kampaň. Společnost neprovádí žádnou reklamní kampaň a veřejnost většinou neví, že na českém trhu nějaká taková společnost působí. Společnosti bych doporučovala reklamní kampaň v odborných časopisech, které se týkají stavebnictví, např. časopis Stavebnictví či časopis Konstrukce. Společnost se prezentuje na internetové stránce www.baszlin.cz.

Navrhla jsem formulář (Tab. 7), který se týká hodnocení spokojenosti zákazníka. Norma ČSN EN ISO 9001:2001 nevyžaduje provádění analýzy spokojenosti zákazníka. Z tohoto formuláře vyplývá, jak je zákazník spokojen s cenou, kvalitou či s jednáním společnosti BaS, a. s. Analýza spokojenosti zákazníka může pomoci společnosti se snižováním počtu

reklamací. Společnost z této analýzy získá informace o tom, co se zákazníkům líbí, s čím nejsou spokojeni nebo např. jaký mají názor na cenu staveb.

Tab. 7. Hodnocení spokojenosti zákazníka

BaS, a. s. Zlín Analýza spokojenosti zákazníka			
Otázky	Známka		
1. Spokojenost s cenou			
2. Kvalita zakázky			
3. Dodržení smluvených termínů			
4. Jednání a ochota pracovníků			
5. Způsob odstranění vad a nedodělků			
Celková známka			
Vyhodnocení analýzy:			
Vypracoval:	Jméno:	Datum:	Podpis:

Zdroj: vlastní

9.4 Reklamace

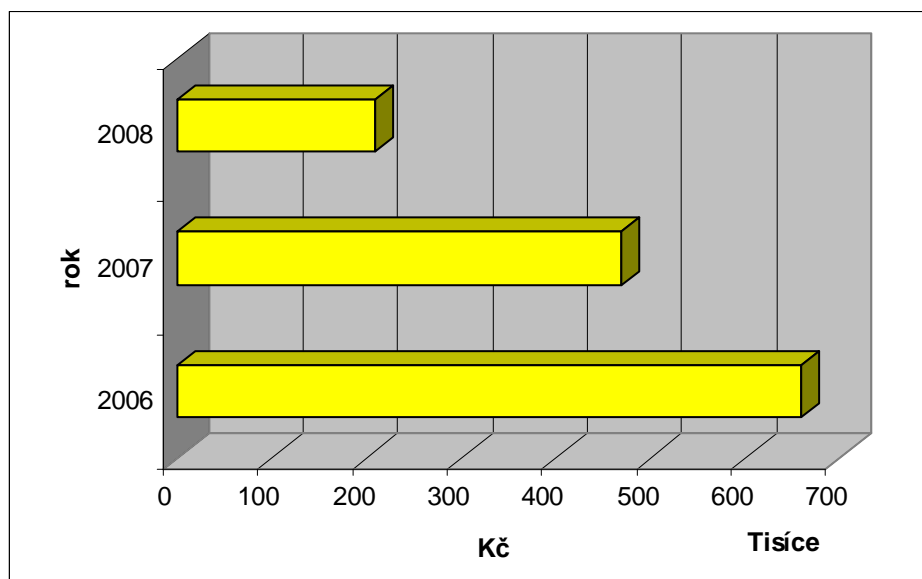
Pro společnost BaS, a. s. představovaly dříve reklamace velkou zátěž. Dříve vykazovali ročně velké množství reklamací. Dnes, díky certifikovanému SMK, se počet reklamací snížil. Můžeme uvést, že společnost před několika lety vykazovala např. 30 reklamací za rok a v posledních dvou letech se reklamace snížily na počet okolo 10. Ze statistiky reklamací, kterou společnost vede a pravidelně aktualizuje, vyplývá, že počet reklamací se snížil zhruba o jednu třetinu. Rozsah reklamací je minimální a v peněžních prostředcích se pohybuje max. do Kč 60 000,- na jednu akci. Reklamace se nejčastěji týkají zatečení, poškození střešního pláště, poškrábání laku na střešním plášti, koroze v důsledku neuklizení špon při opravování plechu. Uvnitř hal se objevují závady nejčastěji na nátěrech konstrukcí.

Tab. 8. Přehled reklamací

Ukazatel	Rok		
	2006	2007	2008
Počet reklamací	11	10	5
Celková hodnota v Kč	660 000	470 000	210 000

Zdroj: vlastní

Graf 5. Celková hodnota reklamací v jednotlivých letech



Zdroj: vlastní

Certifikovaný SMK zajišťuje kvalitu práce. Společnost zaznamenává, že se počet reklamací postupem času snižuje a snižuje se také hodnota reklamací. Tento trend je pro společnost velkým přínosem a je důležité, aby v něm i nadále pokračovala. V roce 2009 neevidovala žádnou reklamaci.

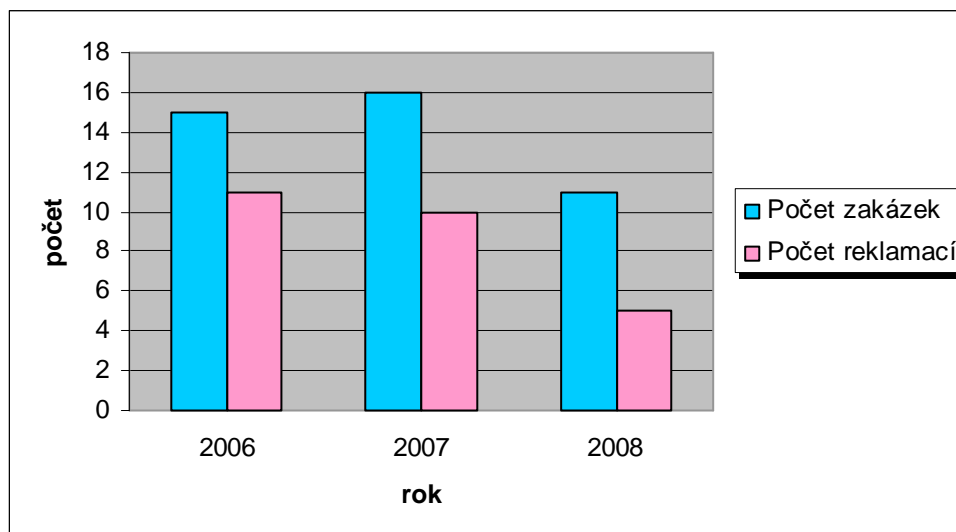
Společnost LINDAB – ASTRON, s. r. o. provádí každý rok školení se všemi obchodními partnery z ČR. Účelem je získat zkušenosti a informace z některých oblastí podnikání, např. zkušenosti o reklamacích, o chování a požadavcích investorů. Společnost BaS, a. s. začala provádět na základě zkušeností a informací z jiných společností rozsáhlé a pravidelné instruktáže stavbyvedoucích. Všichni stavbyvedoucí jsou seznámeni s nejčastějšími vadami, které se vyskytují. Proškolení stavbyvedoucích probíhá pravidelně 2x ročně. Největší pozornost investorů se soustřeďuje na drobnosti – investoři se domnívali, že dělníci na stavbě nepracují efektivně. Právě na základě těchto skutečností vznikaly časté problémy s investory. Společnost se proto zaměřila na lepší jednání a odbornější komunikaci jak s pracovníky na stavbách, tak s investory. Postupně byli proškoleni všichni pracovníci, kteří na stavbách působí, a také díky tomu se snížil počet reklamací a zlepšuje se kvalita stavebních prací.

Společnost usiluje o to, aby nebyly žádné nedodělané stavby. Proto se snaží veškeré zakázky splnit ve stanovené lhůtě. Nedodělané stavby totiž nelze převzít a společnost tak přichází o nemalé finanční prostředky. Jakmile je stavba uskutečněna a je v naprostém pořádku, investor stavbu převezme, vyplní a podepisuje protokol o převzetí. Dodatečné škody, které vzniknou, se stávají předmětem reklamace.

Společnost má certifikovaný SMK. Pod tímto pojmem si každý představí kvalitní výrobky, materiál, služby. Společnost neustále usiluje o snižování počtu reklamací. Pro společnost je důležité vybudovat si takové postavení a jméno, které bude jasně signalizovat, že stavební činnosti jsou v 100% kvalitě, tudíž jsou v naprostém pořádku. Investoři se můžou spolehnout na služby této společnosti a nemusí se obávat, že stavební práce nebudou kvalitní. Někteří investoři se na společnost BaS, a. s. opakovaně obrací se svými požadavky. V současné době probíhají na stavbách důsledné a časté kontroly. Stavební deník se vede v předepsané podobě a informuje investory o všech činnostech, které se na stavbě odehrávají. Častěji se kontroluje stavební materiál, nástroje. Metrolog pravidelně provádí kontrolu stavebních nástrojů podle certifikovaných nástrojů. Pravidelně se vedou karty měřidel, kalibrační listy či seznamy výrobců, prodejců a opravců měřidel (P VII a

P VIII). Metrologie podléhá samostatnému zákonu § 505. Metrologem je ve společnosti Ing. Ivan Minář, který je za tyto kontroly zodpovědný.

Graf 6. Vývoj počtu zakázek a reklamací



Zdroj: vlastní

9.5 Hodnocení dodavatelů

Norma ČSN EN ISO 9001:2001 požaduje, aby společnost prováděla hodnocení dodavatelů. Hodnocení dodavatelů probíhá podle několika kritérií. Společnost pro hodnocení dodavatelů používá následující kritéria:

- kvalita odvedené práce/slужby
- dodržení smluvních podmínek
- cena

Na základě stanovených kritérií jsou dodavatelé hodnoceny známkou 1 až 5. S dodavateli, kteří získají 1 nebo 2 je společnost BaS, a. s. spokojena a spolupracuje s nimi i nadále. S ostatními dodavateli, kteří nesplňují stanovená kritéria, společnost dále nespolečně pracuje a vyhledává si nové dodavatele. Výběr nových dodavatelů probíhá prostřednictvím internetu nebo na základě zkušeností a doporučení jiných společností. V současné době je společnost se svými dodavateli spokojena a nemá potřebu vyhledávat nové dodavatele.

Tab. 9. Hodnocení dodavatelů [12]

Známka	Kritéria
1 - vynikající	Probíhá bez jakýchkoliv problémů – spolupráce funguje dle stanovených smluvních podmínek a kritérií.
2 - velmi dobré	Občas se projevují neshody, které nejsou příliš časté – dodavatel tyto neshody odstraňuje velmi pružně.
3 - dobré	Spolupráce neprobíhá dle stanovených smluvních podmínek, nebo se neshody objevují častěji.
4 - problémová spolupráce	Neprobíhá dle stanovených smluvních podmínek, neshody jsou časté, dodavatel je odstraňuje až po několika upozorněních.
5 - nevyhovující	Neschopnost a neochota dodavatele dodržovat smluvní podmínky.

Tab. 10. Celkové výsledné hodnocení dodavatele [12]

Známka	Vysvětlení známky
1 – 1,5	Velmi dobrá spolupráce – pokračovat v daných podmínkách.
1,6 – 2,5	Snažit se udržet, eventuálně zlepšit podmínky spolupráce.
2,6 – 3,5	Vyvolat jednání s dodavatelem, probrat problémové body ve spolupráci a snažit se přimět dodavatele tyto body zlepšit.
3,6 – 4,5	Jednat s dodavatelem o dodržování smluvních podmínek, upozornit na možnost zrušení spolupráce, příp. spolupráci zrušit.
4,6 – 5	Ukončit spolupráci s tímto dodavatelem a nahradit jej dodavatelem jiným.

Společnost má 11 hlavních dodavatelů (Tab. 11), se kterými je spokojena, splňují dané kritéria a spolupráce s nimi probíhá již řadu let.

Tab. 11. Seznam dodavatelů společnosti

1	LINDAB-ASTRON	konstrukce hal
2	CB PROFIL	kazetové profily
3	JAST	plastová okna
4	Trefil T-trans	doprava
5	SPOJMAT CZ s.r.o.	spojovací materiál
6	MERCOR spol. s r.o.	trapézový plech
7	SPEDOS s.r.o.	sekční vrata
8	HSE, spol. s r.o.	vrata
9	DEKTRADE a.s.	izolační materiál
10	STAVOSPOL s.r.o.	stavební materiál
11	TS BOHEMIA a.s.	výpočetní technika

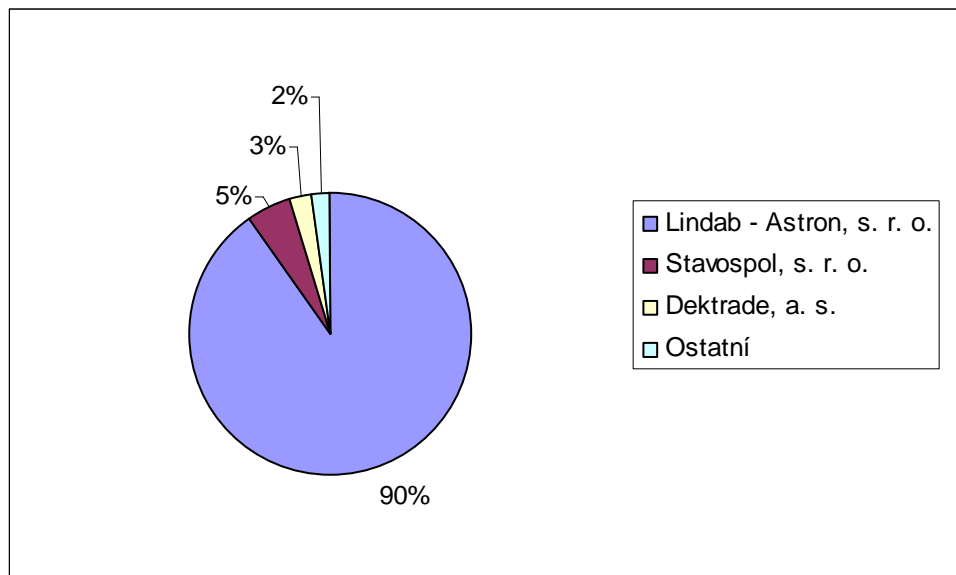
Zdroj: vlastní

Společnost Lindab-Astron, s. r. o., dříve Astron Buildings, působí na trhu přes 40 let a je největším evropským výrobcem ocelových hal, které slouží jako průmyslové budovy, sportovní haly, obchodní komplexy, sklady, logistická centra, zimní stadiony, hangáry, či vícepodlažní budovy. Hlavní sídlo je v Lucembursku. Společnost má zastoupení po celé Evropě, kde prostřednictvím sítě svých 350 stavebních partnerů realizuje systémové ocelové haly nejen na klíč, ale především dle přání zákazníka. Výrobní závody jsou prováděny v Lucembursku, České republice a Rusku. Společnost působí na českém a slovenském trhu od roku 1993. V České republice má celkem 19 stavebních partnerů, mezi které se řadí i společnost BaS, a. s. Dalšími partnery jsou například Haly-CZ, s. r. o. Hradec Králové, Advenium Technologies s. r. o. Praha.

Společnost LINDAB – ASTRON, s. r. o. je největší a nejdůležitější dodavatel a společnost BaS, a. s. spolupracuje s touto společností od svého vzniku. Po celou dobu existence této společnosti je společnost LINDAB – ASTRON, s. r. o. hlavní dodavatel, bez kterého by společnost BaS, a. s. nemohla fungovat. Celkové dodávky pro společnost BaS, a. s. činí

ročně cca od 30 až 90 milionů Kč podle počtu zakázek. Až 90 % z objemu všech dodávek je od tohoto dodavatele. Společnost závazky vždy hradí ve stanovených lhůtách.

Graf 7. Složení dodavatelů podle objemu dodávek



Zdroj: vlastní

9.6 Dokumentace

Normy ISO řady 9000 vyžadují vypracování řízené dokumentace. Z hlediska řízení můžeme za dokument považovat jakýkoliv písemný či jiný předpis, který je schválen manažerem a má charakter trvalého příkazu. Společnost má dokumentován postup pro řízení interní i externí dokumentace. Tento postup obsahuje pravidla platná pro schvalování dokumentu, přezkoumání jeho aktuálnosti, vhodnosti, účelnosti a správnosti, provedení identifikace, zajištění distribuce v potřebném rozsahu, stažení zastaralých výtisků, archivaci a skartaci. Dokumenty jsou vedeny v elektronické i tištěné podobě.

Dokumentace má pro společnost řadu přínosů:

- zavedení jednotlivých postupů, tzn. pro výkon opakujících se (rutinních) činností, které mají vykonávat různí pracovníci, určuje jednotný „nejlepší“ postup
- v obsahu dokumentace je uchováno know-how instituce, což je zvláště důležité, pokud daný postup zná úzký okruh pracovníků nebo dokonce jeden pracovník, který může z různých důvodů opustit společnost

- dokumentace dokládá určitý postup, takže i následně je možno doložit správné provádění určité činnosti (v případě, že vzniknou pochybnosti o jejím výsledku) [3, s. 67]

Má-li dokumentace plnit úlohu účinného, přímého nástroje řízení, je pochopitelné, že musí splňovat určité požadavky kladené na:

- postup jejího zpracování, vydávání, uchování
- vnitřní strukturu a podobu dokumentace

Vydavatelem a zpracovatelem dokumentů SMK je PVK. Při zpracování dokumentu je třeba respektovat platné legislativní předpisy a nejlepší praktiky. Ve společnosti oznamuje kterýkoliv pracovník potřebu vytvořit nebo změnit dokument. Formální úprava dokumentu je jednotná. Dokumenty schvaluje svým podpisem na určeném místě titulního listu dokumentu SMK PVK Ing. Šach. Manažer kvality po schválení zabezpečí jeho konečnou redakci, rozmnožení, očíslování a distribuci podle stabilního rozdělovníku. Originály dokumentů SMK včetně textů na elektronických nosičích jsou uloženy u PVK, který je povinen zabezpečit je před poškozením, případně před ztrátou.

PVK rozhodne o vydání nového dokumentu na základě revize nebo po překročení deseti změn. Revizí se prověřuje správnost, aktuálnost a přehlednost dokumentů. Za revizi dokumentů kvality odpovídá PVK, který jako jediný může provádět změny a opravy v dokumentu SMK. Každou revizi dokumentů SMK je povinen PVK v revidovaném dokumentu vyznačit v „Seznamu změn a revizí“, kde v kolonce „Popis změny/revize“ stručně popíše předmět změny/revize. Neplatné dokumenty zlikviduje PVK vyjma archivního, které přeškrtně, označí datem a nápisem „NEPLATNÉ“ a založí jej na konec archivního paré.

Změny dokumentů SMK se provádějí těmito formami:

- opravou v původním dokumentu (přeškrtnutím starého údaje a uvedením nového-čitelně)


- vydáním nového listu
- vydáním nového dokumentu

Další požadavky na řízenou dokumentaci lze shrnout do následujících bodů:

- dokumentace musí být čitelná, datovaná a snadno přístupná, udržovaná v pořádku a po určenou dobu archivovaná
- nově připravené či aktualizované dokumenty musí být přezkoumány a schváleny příslušnými pracovníky
- na místech, kde se dokumentace užívá, musí být pouze platné dokumenty
- společnost musí provádět revize dokumentů, které se provádějí ve zhruba dvou a tříletých intervalech, a prověřuje se jimi jednak formální správnost dokumentů, tak i věcná správnost

Pro identifikaci dokumentace je třeba každý dokument opatřit hlavičkou, která obvykle obsahuje název a číselné značení dokumentu, údaje o stránkovém rozsahu a o (změněném) stavu dokumentu.

Tab. 12. Hlavička dokumentu Příručka kvality [12]

	PK 01	58/92
	PŘÍRUČKA KVALITY	REVIZE: 0
	Základní dokument systému managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001:2001 úrovně „A“	DATUM: 31.10.2007

Firemní dokumentace může být vedena v klasické papírové podobě nebo v digitální podobě. Společnost vede dokumentaci a záznamy jak v papírové, tak v elektronické formě. V případě, že je dokumentace vedena v elektronické formě, pak aktuální znění dokumentů

je uloženo na nosiči u PVK. Společnost má zajištěno, že dokumenty vedené v elektronické formě může řízeným způsobem revidovat pouze PVK. V současné době se ve společnosti převádí značná část dokumentace a záznamů do elektronické podoby. Společnost využívá počítačový systém DERS:IS, kde se evidují veškeré zakázky, dodávky, obchodní korespondence, evidence jednotlivých investorů a spousta dalších. Tento systém se používá ve společnosti od roku 2008 a smlouva je s touto společností uzavřena do roku 2011.

Dokumentace v elektronické formě vede k výraznému odstranění „papírování“. Společnost dodržuje následující zásady ochrany dat na elektronických nosičích:

- pracovníci mají přístup k počítači a dokážou si příslušný dokument na počítači otevřít
- v informačním systému byla definována přístupová práva k souborům pro zpracovatele (k jejich čtení, ale i ke změnám) a pro příslušné uživatele (pouze ke čtení)
- informační systém je zabezpečen vůči virům a vnějším zásahům (společnost neustále aktualizuje antivirový program – ESET NOD 32)
- veškerá řízená dokumentace a záznamy jsou zálohovány a je zabezpečeno, že zálohy jsou uloženy mimo prostory, kde jsou instalovány prvotní soubory
- je zajištěno vyhovující archivování neplatných dokumentů a záznamů.

Archivace a skartace se řídí ve společnosti zákonem o archivnictví, doplňujících vyhlášek a typového skartačního rejstříku. Tím se řídí všichni pracovníci společnosti. Za dodržování a kontrolu plnění odpovídá ekonomický ředitel, který je povinen seznámit všechny pracovníky s povinností řídit se dotčenou legislativou. Musí seznámit ty pracovníky, kteří přicházejí do styku s písemnostmi společnosti. Za písemnosti se považují veškeré písemné, obrazové, zvukové a jiné záznamy (i na elektronických nosičích) vzniklé z činnosti společnosti (včetně písemností došlých).

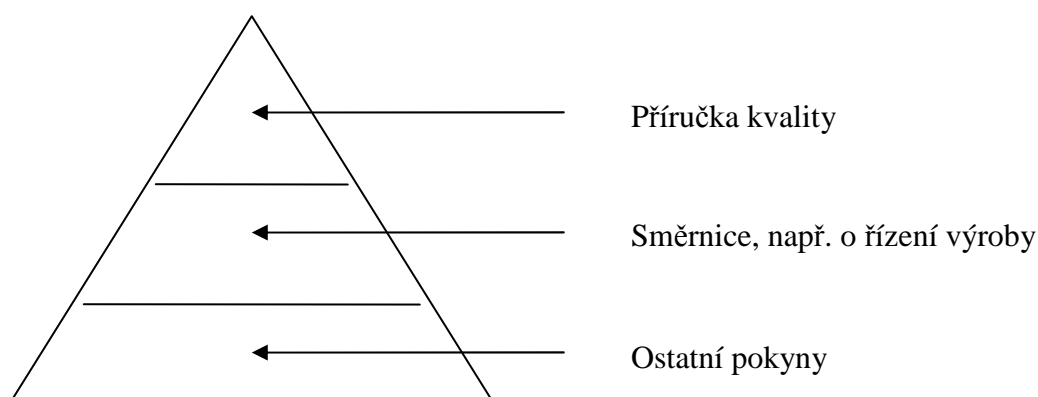
9.6.1 Struktura dokumentace

Strukturu dokumentace představují ve společnosti interní a externí dokumenty. Interní dokumenty tvoří závazný soubor ustanovení a pravidel nutný pro zabezpečení bezproblémového chodu organizace. Tyto dokumenty jsou rozděleny do tří úrovní:

- úroveň A: politika kvality, cíle kvality, příručka kvality, řády
- úroveň B: směrnice, postupy pro jednotlivé prvky normy ISO 9001
- úroveň C: příkazy, postupy (technologické, pracovní, montážní)

Externí dokumenty jsou dokumenty vzniklé mimo společnost (např. normy, legislativní předpisy...).

Dokumenty obsahují vždy základní identifikace: název dokumentu, u legislativy a norem navíc číslo a datum vydání. PVK Ing. Šach zajišťuje neustálou aktualizaci předpisů.



Obr. 6. Struktura dokumentace SMK [12]

Příručka kvality je základní dokument společnosti, který souhrnně podává informaci o způsobu a procesech zajišťování SMK ve společnosti BaS, a. s. Dokumentuje shodu vykonávaných činností společnosti s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001. Příručka kvality dokumentuje pravidla, podle kterých jsou řízeny činnosti společnosti, postupy nebo na toto odkazuje. Příručka kvality včetně souvisejících postupů je platným dokumentem pro všechny pracovníky. Je nadřazena všem ostatním dokumentům vztahujícím se k tomuto systému. Představuje první vrstvu dokumentace. PK slouží jak externím účelům

(například pro zákazníky), tak interním účelům (pro zaměstnance) jako přehledná prezentace SMK.

Příručka kvality musí obsahovat:

- politiku kvality
- rozsah a strukturu společnosti včetně odpovědnosti
- podrobnosti o jakýchkoli výjimkách oproti požadavkům normy a jejich zdůvodnění
- rozsah SMK a dokumentované postupy nebo odkazy na ně (směrnice)
- popis pořadí procesů a vzájemné vazby procesů zahrnutých do systému

Tab. 13. Obsah Příručky kvality [12]

1.	Úvod
2.	Normativní odkazy
3.	Termíny a definice
4.	System managementu kvality
5.	Odpovědnost managementu
6.	Management zdrojů
7.	Realizace produktu
8.	Měření, analýza a zlepšení
9.	Související dokumentace
	Přílohy

Společnost má dokumentován SMK ve shodě s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001. Prohlášení o politice kvality a cílech kvality vydané vedením společnosti, je uvedena jako samostatný dokument. Postupy, které jsou vyžadovány normou ČSN EN ISO 9001:2001 se dokumentují v potřebném rozsahu.

V některých společnostech, které mají certifikovaný SMK, existuje samostatné oddělení, které se týká norem ISO. V těchto samostatných odděleních se pracovníci zabývají především požadavky normy ISO. Kontrolují, zda společnost dodržuje vždy všechny požadavky, zda jsou veškeré činnosti v souladu s normou. Pracovníci tohoto oddělení vyhláší politiku kvality a také cíle kvality. Společnost BaS, a. s. nemá žádné zvláštní oddělení, které by se týkalo SMK. Za SMK je odpovědný Ing. Pavel Šach, který dbá na to, aby společnost dodržovala požadavky, které norma vyžaduje.

9.6.2 Politika kvality

Vedení společnosti vytyčilo politiku kvality, která je záměrem a vizí společnosti. Představuje celkové záměry a směr působení společnosti v oblasti kvality. Je závazná pro všechny zaměstnance společnosti. Je zaměřena na trvalé zlepšování všech procesů probíhajících ve společnosti s cílem dosažení spokojenosti zákazníků i zaměstnanců a zvýšení úspěšnosti společnosti. Politika kvality je dokumentována jako samostatný dokument a je vhodným způsobem zveřejněna v prostorách společnosti. Aktuálnost a vhodnost politiky kvality je přezkoumávána v rámci přezkoumávání SMK vedením (1x ročně). Pokud je politika kvality shledána jako neaktuální, je schválena nová a aktuální politika kvality, která bude vystihovat záměr společnosti.

9.6.3 Cíle kvality

Vedení na základě vyhlášené politiky kvality vydalo základní cíle kvality, které jsou zaměřeny ke splnění politiky kvality. Vedení v pravidelných intervalech (1x ročně), obvykle v rámci přezkoumávání SMK, provádí analýzu plnění přijatých cílů kvality a dále je zde prováděna aktualizace a vyhlášení nových cílů kvality. Záznamy z této činnosti jsou dostupné u PVK.

Společnost vyhlásila pro rok 2008 a 2009 následující cíle:

1. Zlepšení individuálního přístupu k zákazníkovi
2. Zkvalitnění stavebních prací s cílem snížení reklamací a nedodělků
3. Zlepšení informovanosti o společnosti propagací i prezentací v průběhu realizace staveb

Navrhla jsem další cíle, které by společnost mohla vyhlásit pro následující roky:

1. Pravidelně se účastnit na výstavách na veletrhu FOR ARCH v Praze i následující roky
2. Dbát na bezpečnost zdraví při práci, provádět pravidelně školení a výcvik zaměstnanců, poskytovat ochranné pracovní pomůcky
3. Motivovat zaměstnance společnosti, poskytovat příspěvky na masáže, plavání, či rekreaci
4. Rozšiřovat nabídku služeb
5. Dbát na ochranu životního prostředí – za tímto účelem navrhuji zavedení normy ČSN EN ISO 14001:2005.

10 DOPORUČENÍ

Vybudování SMK podle normy ČSN EN ISO 9001:2001 se v současné době stále více stává pro společnosti nutností, protože zavedení SMK je stále více žádáno jejich zákazníky a stává se jedním z rozhodujících faktorů úspěchu na trhu. Spolu se zaváděním SMK je zaznamenáván prudký rozvoj poptávky po zavedení systému environmentálního managementu (tedy řízení společnosti s ohledem na životní prostředí) podle normy ČSN EN ISO 14001:2005. Systém managementu bývá často obohacen i o třetí nejpožadovanější systém řízení a to normu týkající se bezpečnost a ochrany zdraví při práci ČSN OHSAS 18001:2008.

Společnosti doporučuji zavedení další normy ČSN EN ISO 14001:2005. Doporučuji, aby pro certifikaci další normy využila certifikační společnost Eurocert CZ, a. s. Náklady na zavedení EMS by nemusely být příliš vysoké z toho důvodu, že už má společnost certifikovaný SMK.

Eurocert CZ, a. s. vystaví společnosti certifikát po uskutečnění několika etap. Společnost musí zaslat vyplněnou žádost a dotazník, ze kterého bude vyplývat stupeň připravenosti k provedení certifikace. Dále bude proveden první a druhý stupeň auditu, jak tomu bylo i při zavedení SMK. Na základě zprávy z druhého auditu může společnost získat certifikát ČSN EN ISO 14001:2005.

Cena se stanovuje dohodou. Výši ceny ovlivňuje několik faktorů, např. velikost a organizační členění společnosti, složitost procesů z hlediska environmentální náročnosti či lokální umístění společnosti. Jelikož společnost BaS, a. s. patří mezi malé a střední podniky, může využít dotace z fondů EU.

Existuje řada důvodů, proč by měl management péči o ochranu ŽP zařadit jako součást svých řídicích aktivit, např.:

- zvýšení důvěryhodnosti společnosti, zvýšení image společnosti a postavení mezi konkurencí
- možnost získání finančních výhod a příspěvků
- možnost ucházet se o významné zakázky tam, kde je EMS považován za samozřejmost

- zavedený EMS zvyšuje cenu společnosti

SMK a EMS si jsou velice blízké, avšak existují i odlišnosti. Společné jsou postupy při zavádění – vyžaduje se vedení dokumentace, vypracování příručky kvality a environmentální příručky, vedení záznamů či zapojení vrcholového managementu. I další požadavky jsou obdobné – provádění interních auditů, přijímání nápravných nebo preventivních opatření atd. Pochopitelně existují rozdíly – předmětem zájmu SMK je kvalita a předmětem zájmu EMS je ochrana ŽP.

Zkušenosti ukazují, že společnosti, které provozují SMK budou snáze budovat EMS. V jejich případě je vhodné maximálně využít stávající struktury a dokumentace jako základnu pro EMS. Je nezbytné nejprve zhodnotit pozitivní i negativní zkušenosti získané během zavádění SMK.

V současné době řada podniků v ČR i v Evropě má certifikován nebo směřuje k certifikaci integrovaného systému QMS + EMS. Některé podniky přikročily k integraci tří systémů tj. SMJ a EMS se systémem bezpečnosti a ochrany zdraví při práci HSMS.

ZÁVĚR

V teoretické části této bakalářské práce jsem se věnovala poznatkům z oblasti kvality. Definovala jsem pojem kvalita, dále jsem vypsala osm hlavních zásad pro management kvality. Aby společnost získala certifikovaný SMK, musí proběhnout certifikační audit, poté samotná certifikace. Velmi důležité jsou roční dozorové audity, které společnost musí provádět, aby se i nadále mohla prezentovat certifikovaným SMK. Taktéž je nutné, aby společnost, která má certifikovaný SMK, se zabývala neustálým zlepšováním.

V úvodu praktické části jsem představila společnost BaS, a. s. Jakými činnostmi se společnost zabývá, jaká je její historie vzniku a uvedla jsem také reference, kterými se společnost může pyšnit. Předpokládá se, že díky certifikovanému SMK se stane společnost úspěšnějším na trhu, bude dosahovat vyšších zisků. Zpracovala jsem tabulku, ve které jsem porovnávala vybrané ukazatele před zavedením a po zavedení normy ČSN EN ISO 9001:2001. Zisk ve společnosti již třetím rokem klesá. Avšak na druhou stranu společnost zaznamenává přínosy v podobě vyšších zakázek a snižujícího se počtu reklamací. Tyto skutečnosti lze přičíst zavedenému SMK. V další části jsem se zaměřila na hodnocení dodavatelů a řízenou dokumentaci. Norma ČSN EN ISO 9001:2001 požaduje, aby společnost hodnotila podle několika kritérií své dodavatele. Dále požaduje vedení řízené dokumentace. Předpokladem pro certifikovaný SMK je příručka kvality, politika kvality a cíle kvality, které musí společnost pravidelně aktualizovat.

V praktické části jsem uváděla návrhy, které by společnost mohla využít pro zlepšení současného SMK. Společnosti navrhuji, aby se účastnila výběrového řízení o veřejné zakázky či provedla reklamní kampaň v odborných časopisech a také věnovala svou pozornost aktualizacím či doplněním internetových stránek o důležité informace o společnosti. Je důležité, aby se společnost prezentovala na veřejnosti. Z tohoto důvodu doporučuji, aby se společnost i nadále účastnila veletrhu v Praze, popř. veletrhu v Brně. Pro společnost jsem vytvořila formulář „Hodnocení spokojenosti zákazníka“. Tento formulář sice norma v současnosti již nevyžaduje a společnost jej tudíž nepoužívá. Mohl by však pomoci při snižování reklamací. Prostřednictvím tohoto formuláře může společnost zlepšit komunikaci se svými zákazníky, investory. Dále jsem zpracovala několik cílů, které společnost může využít při vyhledávání a aktualizaci cílů kvality.

V závěru bakalářské práce jsem navrhla společnosti zavedení další normy, a to normy ČSN EN ISO 14001:2005. Na českém trhu totiž působí již několik tisíc společností, které vlastní certifikáty ISO řady 9000. Tyto certifikáty mohly znamenat konkurenční přednost pro společnosti na počátku devadesátých let, avšak v současnosti jsou považovány za samozřejmost. Dnes někteří investoři požadují nejen certifikovaný SMK, ale také certifikovaný EMS. Certifikace EMS by společnost provedla certifikační společnost Euro Cert CZ, a. s., která společnosti BaS, a. s. vydala certifikát SMK. Certifikovaný EMS přináší s sebou řadu přínosů, jedním z nich je upevnění postavení na trhu.

RESUMÉ

Im theoretischen Teil dieser Arbeit, beschäftigte ich mich mit den Kenntnissen von Qualität. Ich definierte den Begriff der Qualität. Weiter definierte ich acht wichtigsten Grundsätzen für das Qualitätsmanagement. Zuerst muss die Gesellschaft einen Zertifizierungsaudit stattfinden und dann hat die Gesellschaft die Zertifizierung. Sehr wichtig sind die jährlichen Revisionen. Die Gesellschaft muss sich immer mit der Verbesserung beschäftigen.

In der Einleitung zu dem praktischen Teil, stellte ich die Gesellschaft BaS AG vor. Ich schrieb die Tätigkeiten der Gesellschaft, die Geschichte der Entstehung BaS und ich führte die Referenzen an, mit welchen kann die Gesellschaft sich rühmen. Die Gesellschaft mit der Zertifizierung ČSN EN ISO 9001:2001 ist erfolgreich auf dem Markt und die Gewinne werden höher. Ich arbeitete die Tabelle aus und ich verglich die ausgewählten Kennziffern vor und nach der Zertifizierung. Der Gewinn in der Gesellschaft sinkt im dritten Jahr. Auf der anderen Seite werden die Bestellungen höher und die Reklamationen werden niedriger. Dieses ist dank des Qualitätsmanagement-System. In nächsten Teil konzentrierte ich mich auf die Bewertung von Lieferanten und geleitete Dokumentation. Die Norm ČSN EN ISO 9001:2001 fordert die Bewertung von Lieferanten. Die Gesellschaft muss die Lieferanten nach mehreren Kriterien bewerten. Die Norm fordert auch geleitete Dokumentation. Die Voraussetzung für das Qualitätsmanagement-System sind Qualitätsmanagement-Handbuch, Qualitätspolitik und Qualitätsziele. Die Gesellschaft muss diese Dokumentation regelmäßig aktualisieren.

Im praktischen Teil schrieb ich die Vorschläge, die die Gesellschaft für die Verbesserung des aktuellen Qualitätsmanagement-System nutzen könnte. Ich schlage vor, um die Gesellschaft sich im Wettbewerb um öffentliche Aufträge zu teilnehmen. Weiter schlage ich vor, um die die Gesellschaft eine Werbekampagne in Fachzeitschriften. Die Gesellschaft sollte ihre Internetseite aktualisieren und manche Informationen über der Gesellschaft ergänzen. Es ist wichtig, in der Öffentlichkeit zu präsentieren. Aus diesem Grund empfehle ich, dass die Gesellschaft weiterhin in der Messe in Prag (oder in der Messe in Brunn) sich beteiligen sollte. Ich schlage für die Gesellschaft das Dokument „Die Bewertung der Kundenzufriedenheit“ vor. Die Norm ČSN EN ISO 9001:2001 erfordert dieses Dokument nicht. Dieses Formular kann mit der Lösung der Reklamationen helfen. Dank dieses Formulars kann die Gesellschaft die Kommunikation mit der Kunden

verbessern. Weiter arbeitete ich die Ziele er. Diese Ziele kann die Gesellschaft nutzen, wenn sie die Qualitätsziele legt fest oder aktualisiert.

Im Abschluss dieser Arbeit, schlage ich die Einführung weiterer Norm ČSN EN ISO 14001:2005 vor. Im tschechischen Markt unternehmen viele Gesellschaften, die haben das Zertifikation ČSN EN ISO 9001:2001. Diese Zertifikationen hatten einen Wettbewerbsvorteil in den letzten Jahren aber heutzutage sind diese Zertifikationen üblich. Heutzutage verlangen die Kunden nicht nur das Qualitätsmanagement-System, sondern auch das Umweltmanagement-System. Die Gesellschaft Euro Cert CZ, AG könnte das Zertifikation ČSN EN ISO 14001:2005 ausstellen. Das Umweltmanagement-System hat viele Vorteile, z. B. die Festigung der Stellung auf dem Markt.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] KOŽÍŠEK, Jan. *Management jakosti II*. Praha : Vydavatelství ČVUT, 2005. 139 s. ISBN 80-01-03287-6.
- [2] NENADÁL, J., NOSKIEVIČOVÁ, D., PETŘÍKOVÁ, R., PLURA, J., TOŠENOVSKÝ, J. *Moderní systémy řízení jakosti*. 1. vyd. Praha : Management Press, 1998. 283 s. ISBN 80-85943-63-8.
- [3] VEBER, J. a kol. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2002. 164 s. ISBN 80-247-0194-4.
- [4] VEBER, Jaromír. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce : Legislativa, metody, systémy, praxe*. 1. vyd. Praha : Management Press, 2006. 358 s. ISBN 80-7261-146-1.
- [5] VEBER, Jaromír. *Management kvality a environmentu*. 1. vyd. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 2003. 157 s. ISBN 80-245-0289-5.
- [6] KRULIŠ, Jiří. *Management jakosti jinak*. Praha : Český normalizační institut, 2002. 170 s. ISBN 80-7283-088-0.
- [7] ŠTRUNC, J., KUDLÁK, D. *Integrovaný systém managementu – požadavky podle ISO 9001, ISO 14001 a BSI OHSAS 18001*. 1. vyd. Praha : Česká společnost pro jakost, 2005. 26 s. ISBN 80-02-01711-0.
- [8] BRIŠ, Petr. *Management kvality*. 1. vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2005. 213 s. ISBN 80-7318-312-9.
- [9] ZAJÍC, J., VESELÝ, J. *Komentář k vydání ČSN EN ISO 9001:2001 : systémy managementu kvality : jak zavést systém managementu kvality : příručka pro zavádění ČSN EN ISO 9001:2001 v malých a středních organizacích*. 1. vyd. Praha : Národní informační středisko pro podporu kvality, 2005. 144 s. ISBN 80-7283-178-X.
- [10] NENADÁL, Jaroslav. *Měření v systémech managementu jakosti*. 1. vyd. Praha : Management Press, 2001. 310 s. ISBN 80-7261-054-6.
- [11] *Společnost BaS, a. s.* [online]. [cit. 2009-11-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.baszlin.cz/>>.
- [12] Interní materiály společnosti BaS, a. s.

- [13] *Certifikační společnost* [online]. [cit. 2009-11-16]. Dostupný z WWW:
<<http://www.eurocert.cz/cz/iso-14001>>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

SMK	System managementu kvality
EMS	Environmentální management kvality
ČIA	Český institut pro akreditaci
ČMZRB	Českomoravská záruční a rozvojová banka
PVK	Představitel vedení pro kvalitu
PK	Příručka kvality
HSMS	System bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
ČSN	Česká státní norma
EN	Evropská norma

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Vztahy a zaměření systémů kvality, environmentu a bezpečnosti	13
Obr. 2. Vývojový diagram certifikace systému kvality	21
Obr. 3. Neustálé zlepšování SMK	26
Obr. 4. Logo společnosti	28
Obr. 5. Organizační struktura	31
Obr. 6. Struktura dokumentace SMK	60

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1. Vývoj zisku a přidané hodnoty v jednotlivých letech	40
Graf 2. Hodnota výkonů a výkonové spotřeby v jednotlivých letech	41
Graf 3. Vývoj počtu zaměstnanců.....	43
Graf 4. Celková hodnota zakázek v jednotlivých letech	45
Graf 5. Celková hodnota reklamací v jednotlivých letech.....	51
Graf 6. Vývoj počtu zakázek a reklamací.....	53
Graf 7. Složení dodavatelů podle objemu dodávek	56

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Vývoj vybraných ukazatelů (v tis. Kč).....	40
Tab. 2. Vývoj počtu zaměstnanců.....	43
Tab. 3. Zakázky ve společnosti.....	44
Tab. 4. Nejvýnosnější zakázky v roce 2006	46
Tab. 5. Nejvýnosnější zakázky v roce 2007	46
Tab. 6. Nejvýnosnější zakázky v roce 2008	46
Tab. 7. Hodnocení spokojenosti zákazníka	50
Tab. 8. Přehled reklamací	51
Tab. 9. Hodnocení dodavatelů	54
Tab. 10. Celkové výsledné hodnocení dodavatele.....	54
Tab. 11. Seznam dodavatelů společnosti	55
Tab. 12. Hlavička dokumentu Příručka kvality	58
Tab. 13. Obsah Příručky kvality	61

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Žádost o certifikaci
- P II Dotazník pro žadatele o certifikaci
- P III Certifikát v českém jazyce
- P IV Certifikát v cizím jazyce
- P V Smlouva o poskytnutí příspěvku
- P VI Zpráva z auditu SMK
- P VII Karta měřidla
- P VIII Seznam výrobců, prodejců a opravců měřidel

PŘÍLOHA PI: ŽÁDOST O CERTIFIKACI



EURO CERT CZ, a.s.

Certifikační orgán

ŽÁDOST O CERTIFIKACI systému managementu jakosti

Č.klienta: (vyplňuje certifikační orgán)

ŽADATEL

Název společnosti: <i>BaS a.s.</i>	IČ: 26216311
	DIC: CZ26216311
Sídlo společnosti: <i>areál SVIT, 54. budova, Vavrečkova 760 06 Zlín</i>	Tel.: 608101575
	Fax:
	E-mail: <i>sach@baszlin.cz</i>
Korespondenční adresa / provozovna: <i>ditto</i>	
Zápis v obchodním rejstříku: <i>...KS Brno oddíl B, vložka 3151</i>	
Banka: <i>VolksbankCZ a.s.</i>	Číslo účtu: <i>4080003751/6800</i>
Vedoucí firmy: <i>ing. Zdeněk SUŠIL – předseda představenstva</i>	
Pracovník zmocněný pro styk s certifikačním orgánem:	Tel.: <i>608101575</i>
<i>ing. Pavel ŠACH</i>	E-mail: <i>sach@baszlin.cz</i>

PŘEDMĚT CERTIFIKACE

Organizační jednotka (provoz, dílna výrobní, část provozu, linka, závod, divize, pro kterou je zaveden systém jakosti (uvést název a lokalitu)): <i>...BaS a.s. Zlín</i>			
Počet pracovníků na něž se vztahuje certifikace: <i>16</i>			
Předpokládaný termín certifikačního auditu: <i>27.11.2007</i>			
Certifikace má být provedena k požadavkům normy ČSN EN ISO 9001:2001: Prvek normy - 7.3 Návrh, vývoj: ANO <input checked="" type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/> (nehodící se škrtněte)			
EURO CERT CZ, a.s. Lidická 531 252 63 Rostoky	IČ: 26699117 Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. Číslo účtu: 512281630277/0100	Tel.: 233 910 773 Fax : 233 910 770 E-mail: info@eurocert.cz Web: www.eurocert.cz	F 02/SMJ Strana 1 (celkem 3)

Uved'te, zda provádíte svařování vyhrazených zařízení (např. tlakových nádob), nosných konstrukcí nebo dílů, u nichž má provedení svaru významný vliv na bezpečnost či jakost svařence.

Postupy: NE

Předmětem certifikace je:

co nejpřesněji uvést obor výroby/služeb (rozsah)	Kód: OKEČ/NACE
1) Konstrukce a práce hrubé stavby pozemních a inženýrských staveb	4521
2) Montáž střešních konstrukcí a pokládání střešních kritin	4522
3) Architektonické a inženýrské služby a související technické poradenství	7420
4)	

Slovní návrh předmětu certifikace, který by měl být uveden na certifikátu:

..... Komplexní realizace montovaných staveb

.....

.....

.....

Seznam norem nebo jiných normativních dokumentů, které jsou využívány:

ČSN EN ISO 9001:2001
.....
.....

Poznámka: v případě, že používáte více norem/normativních dokumentů, žádáme Vás o jejich uvedení v příloze k této žádosti.

Žadatel se zavazuje vyhovět požadavkům certifikačního orgánu a předložit mu všechny informace nezbytné pro hodnocení.

(Tento požadavek vyplývá z požadavku normy ČSN EN 45 012 platné pro činnost certifikačních orgánů provádějících certifikaci systémů jakosti).

PŘÍLOHA K ŽÁDOSTI – Výpis z obchodního rejstříku

Příhlašovatel potvrzuje správnost a úplnost všech údajů uvedených v žádosti a příloze.

.....

.....

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI



EURO CERT CZ, a.s.

Certifikační orgán

DOTAZNÍK PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI systému managementu jakosti

Č.klienta: (vyplňuje certifikační orgán)

ŽADATEL

Název společnosti: <i>BaS a.s.</i>	IČ: 26216311
	DIČ: CZ26216311
Sídlo společnosti: <i>areál SVIT, 54. budova, Vavrečkova 760 06 Zlín</i>	Tel.: 608101575
	Fax:
	E-mail: <i>sach@baszlin.cz</i>
Korespondenční adresa / Provozovna: <i>dtto</i>	

Dotazník, který budete vyplňovat, má dva účely. Předně slouží k Vašemu vlastnímu základnímu ohodnocení Vaší připravenosti k certifikaci zavedeného systému managementu jakosti a za druhé slouží jako podklad certifikačnímu orgánu pro certifikaci systémů jakosti (EURO CERT CZ, a.s.) ke stanovení přibližné náročnosti (např. časové) na certifikační proces a návrhu cenové nabídky.

Informace získané o Vaší společnosti jsou certifikačním orgánem považovány za přísně důvěrné a bez Vašeho vědomí a souhlasu nebudou sdělovány třetí osobě. Dotazník spolu s dalšími Vámi předanými dokumenty do CO SJ budou uloženy ve složce, ke které má přístup pouze oprávněný pracovník CO SJ.

Otázky uvedené v dotazníku vycházejí z požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2001.

Poznámka: Dotazník vyplňujte stručně, uvádějte ve kterém dokumentu je příslušný požadavek dokumentován nebo kapitolu příručky jakosti. V případě, že požadavek není dokumentován nebo zaveden uveďte „NE“.

Struktura otázek je kompatibilní s jednotlivými kritérii normy ČSN EN ISO 9001:2001.

Prvek normy 4 - SYSTÉM MANAGEMENTU JAKOSTI

1. máte identifikovány procesy a stanovena kritéria a metody pro efektivní řízení procesů? ANO

4.2 Požadavky na dokumentaci

2. je dokumentována politika, cíle a příručka jakosti? ANO

EURO CERT CZ, a.s. Lidická 531 252 63 Rostoky	IČ: 26699117 Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. Číslo účtu: 512281630277/0100	Tel.: 233 910 773 Fax: 233 910 770 E-mail: info@eurocert.cz Web: www.eurocert.cz	F 03/SMJ Strana 1 (celkem 3)
---	---	---	---------------------------------

Prvek normy 5 - ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU

5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace

3. jsou stanoveny odpovědnosti, pravomoci a vzájemné vztahy všech pracovníků, kteří provádějí činnosti ovlivňující systém? ANO

5.6 Přezkoumání systému managementu jakosti

4. je prováděno pravidelné přezkoumání SMJ vedením? ANO

Prvek normy 6 – MANAGEMENT ZDROJŮ

6.2 Lidské zdroje

5. jsou vedeny záznamy o výcviku, vzdělání a zkušenostech pracovníků? ANO

Prvek normy 7 – REALIZACE PRODUKTU

6. jsou v procesu realizace produktu brány v úvahu zákonné požadavky a požadavky zákazníka? ANO

7.3 Návrh a vývoj

7. je realizován návrh a vývoj? ANO

7.4 Nakupování

8. hodnotíte dodavatele a vedete o tom záznamy? ANO

7.5 Výroba a poskytování služeb

9. organizujete a plánujete realizaci produktu za řízených podmínek? ANO

7.6 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení

10. máte vytvořeny procesy pro monitorování a měření? NE

Prvek normy 8 – MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

8.2 Monitorování a měření

11. měříte spokojenost zákazníka? ANO

12. je zajištěno provádění interních auditů? ANO

8.3 Řízení neshodného produktu

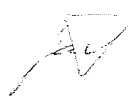
13. máte zajištěno, že neshodný produkt nemůže být použit nebo dodán zákazníkovi? ANO

14. udržujete záznamy o povaze neshod a přijatých opatření k nápravě? ANO

Dotazník vyplnil:

Ve Zlíně 26.10.2007

místo, datum

Ing. Pavel Šach 

jméno a podpis odpovědné osoby

Vyplňuje certifikační orgán:

Poznámky k vyhodnocení dotazníku a připravenosti k certifikaci:

Datum:

podpis:

PŘÍLOHA P III: CERTIFIKÁT V ČESKÉM JAZYCE



CERTIFIKAČNÍ ORGÁN PRO CERTIFIKACI SYSTÉMŮ
MANAGEMENTU JAKOSTI Č.3115

EURO CERT CZ, a.s.
Lidická 531, 252 63 Roztoky

vydává

CERTIFIKÁT

který je dokladem, že společnost

BaS, a.s.
Vavrečkova-areál Svít-54.budova, 76006 Zlín
IČ: 26216311

v oboru komplexní realizace montovaných staveb

zavedla a udržuje systém managementu jakosti
splňující požadavky

ČSN EN ISO 9001:2001

Platnost certifikátu je stanovena do: 29. 11. 2010
Registrační číslo certifikátu: 1393 / 2007
Datum prvního vydání certifikátu: 30. 11. 2007

V Roztokách, dne 30. 11. 2007




.....
Jan Pastyřík
vedoucí certifikačního orgánu

PŘÍLOHA P IV: CERTIFIKÁT V CIZÍM JAZYCE



CERTIFICATION BODY FOR QUALITY MANAGEMENT
SYSTEMS CERTIFICATION NO. 3115

EURO CERT CZ, a.s.
Lidická 531, 252 63 Roztoky

issues

CERTIFICATE

which approves that the organization

BaS, a.s.
Vavrečkova-areál Svít-54.budova, 760 06 Zlín
Id.Nr.: 26216311

in the field of The Comprehensive realisation of Pre-
Engineered Buildings

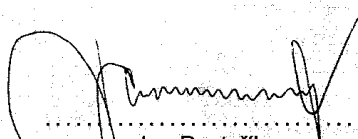
has implemented and maintains
a quality management system
in accordance with

ISO 9001:2000

Validity date: 29. 11. 2010
Registration number: 1393 / 2007
Issued on: 30. 11. 2007

In Roztoky, 30. 11. 2007




.....
Jan Pastyřík
Head of certification body

PŘÍLOHA V: SMLOUVA O POSKYTNUTÍ PŘÍSPĚVKU



**ČESKOMORAVSKÁ
ZÁRUČNÍ A ROZVOJOVÁ
BANKA, a.s.**

SMLOUVA o poskytnutí příspěvku v programu CERTIFIKACE číslo 2007-2570 - PH

Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.

IČ: 448 48 943

se sídlem: Jeruzalémská 964/4, 110 00 Praha 1

zapsaná v obchodním rejstříku, který vede Městský soud v Praze, oddíl B, vložka číslo 1329,

jejímž jménem jednají Ing. Aleš Trnka, ředitel pobočky Brno a Ing. Ivo Janeba, náměstek ředitele pobočky Brno (dále jen „záruční banka“).

a

BaS, a.s.

IČ 262 16 311,

se sídlem Zlín, areál Svit, 54. budova, Vavrečkova, PSČ 760 06,

zapsaná v obchodním rejstříku, který vede Krajský soud v Brně, oddíl B, vložka číslo 3151, den zápisu: 14.06.2000

jejímž jménem jedná Ing. Zdeněk Sušil, předseda představenstva (dále jen „klient“)

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 269 odst. 2. obchodního zákoníku tuto smlouvu:

Článek I

Příspěvek

- (1) Záruční banka jako poskytovatel podpory v rámci Programu podpory certifikace a účasti ve výběrových řízeních CERTIFIKACE poskytuje klientovi příspěvek.
- (2) Příspěvek se poskytuje v souvislosti se získáním certifikátu řady ISO 9001:2001 vydaného certifikačním orgánem EURO CERT CZ, a.s. dne 30.11.2007.
- (3) Klient tímto prohlašuje, že předložené doklady o nákladech na získání certifikátu byly vynaloženy a souvisejí se získáním dokladu uvedeného v odst. (2) tohoto článku.
- (4) Příspěvek činí Kč 194 175,- (slovy: korun českých jednostodevadesátčtyřtisícejednostosedmdesát pět).
- (5) Příspěvek převede záruční banka prostřednictvím operativního běžného účtu klienta č. 7588300101/4300 vedeného u záruční banky ve prospěch účtu č. 4080003751/6800, který vede Volksbank CZ, a.s., pod variabilním symbolem 20072570.

Článek II

Doplňující ujednání

- (1) Nedílnou součástí této smlouvy jsou Obchodní podmínky příspěvků na získání certifikátu v programu CERTIFIKACE platné od 1. března 2007 (dále jen "Obchodní podmínky").
- (2) Pro doručování korespondence klient uvádí tuto adresu: BaS, a.s., Vavrečkova, areál Svit, 54 budova, Zlín, PSČ 760 06 a zároveň se zavazuje oznámit záruční bance případnou změnu této adresy.
- (3) Pro doručování korespondence záruční banka uvádí tuto adresu:
Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s. pobočka Brno, Hlinky 120, Brno, PSČ 603 00.

Článek III

Trvání smlouvy

- (1) Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to jeden měsíc od uzavření této smlouvy. Před tímto dnem může být smlouva ukončena pouze dohodou obou smluvních stran.
- (2) Tato smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- (3) Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, přičemž dva stejnopisy obdrží záruční banka, jeden stejnopis obdrží klient.

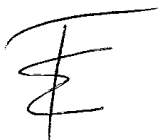
Přílohy:

- č. 1 Obchodní podmínky příspěvků na získání certifikátu v programu CERTIFIKACE platné od 1. 3. 2007
- č. 2 Kopie certifikátu ISO (ČSN EN ISO)
- č. 3 Kopie výpisu z obchodního rejstříku (přiloženo k vyhotovení náležejícímu záruční bance)

V Brně dne 1.2.2008

ČESKOMORAVSKÁ
ZÁRUČNÍ A ROZVOJOVÁ
BANKA, a.s.
pobočka Brno
Hlinky 120
603 00 Brno 3

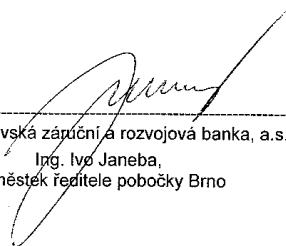
V Brně dne 1.2.2008



Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.
Ing. Aleš Trnka,
ředitel pobočky Brno



BaS, a.s.
Ing. Zdeněk Sušil,
předseda představenstva



Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.
Ing. Ivo Janeba,
náměstek ředitele pobočky Brno

PŘÍLOHA VI: ZPRÁVA Z AUDITU SMK



EURO CERT CZ, a.s.
Certifikační orgán

ZPRÁVA z auditu systému managementu jakosti

Společnost:	BaS, a.s. Vavrečkova-areál Svit-budova 54 760 06 ZLÍN				
Č. klienta:	885				
Obor certifikace:	„Komplexní realizace montovaných staveb“				
Předmět certifikace:	1.st.	2.st.	DA1	RA	MDA
SMJ dle ČSN EN ISO 9001:2001	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Výtisk číslo: 1

Datum auditu na místě: 21.11.2008

Cíl auditu: posouzení a prokázání shody s požadavky výše uvedených norem

Složení auditního týmu: Ing. Petr Švarc

Místo (provozovna) auditu: Vavrečkova-areál Svit-budova 54, Zlín

Zpráva zpracována dne: 23.11.2008

Zprávu zpracoval: Ing. Petr Švarc

.....



Rozdělovník:

Výtisk č.1: BaS, a.s.

Výtisk č.2: EURO CERT CZ, a.s.

Poučení: Zpráva z auditu systému managementu nesmí být bez souhlasu certifikačního orgánu EURO CERT CZ, a.s. reprodukována jinak než v celku. Proti této zprávě je možno uplatnit námitky do 15 dnů od jejího doručení u certifikačního orgánu. Informace získané při auditu jsou důvěrné. Předání těchto informací třetím osobám může být provedeno jen se souhlasem auditované společnosti (firmy) a certifikačního orgánu.

EURO CERT CZ, a.s. Lidická 531 252 63 Roztoky	IČ: 26699117 Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. Číslo účtu: 512281630277/0100	Tel.: 233 910 773 Fax: 233 910 770 E-mail: info@eurocert.cz Web: www.eurocert.cz	F 12 AZ/ DA v 1.0 SMJ Strana 1 (celkem 4)
---	---	---	---

K auditu na místě bylo využito této dokumentace:

- Příručka jakosti
- Politika jakosti
- Cíle jakosti
- Karty procesů
- Ř 01 Pracovní řád
- Typový skartační rejstřík
- SM 01 Řízení poskytování služeb

Použité zkratky:

- SMJ: systém managementu jakosti
- PVJ: představitel vedení pro jakost
- MJ: manažer jakosti
- KL: kalibrační list
- ZN: záznam o neshodě
- CO: certifikační orgán
- DA: dozorový audit
- MDA: mimořádný dozorový audit
- RA: recertifikační audit

Odpovědní pracovníci auditované organizace:

- Ing. Zdeněk Sušil – předseda představenstva
- Ing. Pavel Šach – ekonomický ředitel, PVJ

Zjištění	Neshody
<p>Kontrola používání loga a certifikátu: organizace používá certifikát v souladu s podmínkami stanovenými certifikačním orgánem.</p> <p>Kontrola odstranění neshod zjištěných v rámci minulého auditu: Při certifikačním auditu nebyly zjištěny neshody</p> <p>Stížnosti zákazníků: Na organizaci nebyly uplatněny žádné stížnosti ani k certifikačnímu orgánu žádné stížnosti nebyly podány.</p> <p>Změny od minulého dozorového auditu: nenastaly změny ani ve složení vedení organizace, v sídle firmy ani jiných základních identifikačních údajích.</p> <p>System managementu Procesy jsou identifikovány, dokumentovány, řízeny, zdroje pro fungování jsou zajištěny. Externí procesy – např. doprava, revize, audity, odborná školení, apod. Jsou kontrolovány a řízeny odbornými řediteli, subjekty procesy provádějící - výběr a hodnocení dodavatelů.</p> <p>Dokumentace SMJ – byly provedeny drobné změny, které lépe vystihují činnost ve společnosti. Oblast použití SMJ: Komplexní realizace montovaných staveb. Organizace dokumentuje a aplikuje všechny požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001. Dokumentace je v potřebném rozsahu, zajišťuje efektivní řízení uplatňovaných procesů. Dokumentované postupy pro řízení dokumentů a záznamů jsou uplatňovány. Mapa procesů zahrnuje 4 zásadní procesy: proces řízení, proces předprojektová činnost, projektová činnost, realizace projektu. Za procesy odpovídají předseda představenstva, vedoucí projektu, představitel vedení pro jakost a stavbyvedoucí. Záznamy jsou vedeny v souladu s dokumentovaným postupem, jsou identifikovatelné, čitelné a snadno vyhledatelné.</p>	

Odpovědnost managementu

Zaměření na zákazníka je rozhodující cíl společnosti vyjádřený v politice jakosti – bez změny. Sledování obchodních trendů a očekávání zákazníků je stanoveno v politice jakosti.

Politika jakosti zůstává bez změny ze dne 1.10.2007, zůstává aktuální.

Cíle jakosti splňují požadavky normy – doloženy cíle pro rok 2007/8 z 20.10.2007.

Přezkoumání systému managementu jakosti – splňuje požadavky systémové normy – předloženo přezkoumání za rok 2007 z 14.11.2008 po IA provedeném Nikolou Komínkovou za účasti vedoucích pracovníků organizace. Vstupy a výstupy odpovídají požadavkům normy. Rozsahově splňuje požadavky normy ISO 9001, umožňuje zlepšování zavedeného SMJ.

Management zdrojů

Zdroje – potřeby zdrojů jsou identifikovány a zdroje jsou zajišťovány (např. finance – z vlastních zdrojů z realizovaných zakázek, zálohy, vedení a.s. stanovuje priority, navrhuje a rozhoduje investice, zpracovává finanční plán apod.).

Pracovníci – karta pracovníka Ing. Ondřej Bělíček: funkce – projektant, statik, absolvent VUT Brno, Stavební fakulta, praxe 5 let. Školení SMJ, BOZP, PO, VZV, řidič referentského vozidla, atd.).

Infrastruktura – kanceláře v nájmu, IT vybavení (HW, SW), vozidla, zařízení, evidováno (seznam). Plán údržby, revizí je stanoven a dodržován. Pracovní prostředí – je zabezpečováno.

Realizace produktu

Plánování a realizace produktu – plánováno dle přijatých požadavků zákazníka, uzavřených smluv, přijatých a potvrzených objednávek. „Zakázková“ výroba.

Byl prověřen proces vývoje produktu:

Návrh a vývoj produktu je předmětem každodenní práce projektanta, zdůvodnění je uvedeno ve směrnici. Byla prověřena zakázka „Oprava a rekonstrukce fasád z Boletických panelů“ pro formu VÚJE Řež u Prahy. Vývoj je veden v duchu normy ISO 9001/2001.

Byl prověřen proces realizace produktu:

zakázka č. 0731012, výstavba výrobní a skladové haly s přílehlou dvoupodlažní administrativní budovou, pro zákazníka Bří. Švarcové s.r.o. z Otrokovic.

V rámci plánování realizace zakázky je zpracována dokumentace, která obsahuje popis výkonů, které mají být provedeny.

Průběh realizace: nabídka, smlouva, stavební deník, zápis o předání staveniště, stavební povolení, revizní zprávy, kontrolní a zkušební plán, a další záznamy.

Kontroly realizace jsou prováděny v souladu s dokumentovaným postupem SMJ, jsou vedeny záznamy. Proces realizace probíhá řízeným způsobem.

Nakupování zajišťuje vedoucí projektu. Záznamy o hodnocení a výběru dodavatelů jsou vedeny. Je prováděn výběr a vyhodnocení dodavatelů. Byli hodnoceni všichni stanovení dodavatelé. Byla předložena analýza hodnocení dodavatelů. Seznam stanovených dodavatelů je veden v tištěné podobě.

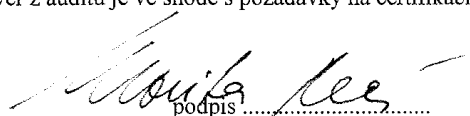
Metrologie – karta měřidla č. P/01 – svinovací metr 2m. (měřidlo pracovní nestanovené), KL č. 8388/07 od kalibrační laboratoře GLOBAL, Frýdek - Místek.

<p>Měření, analýzy a zlepšování</p> <p>Interní audit – je zpracován plán interních auditů na rok 2008. Realizovaná opatření z interních auditů jsou efektivní. IA provádí Nikola Komínková od firmy c.m.l. SYSTÉM Olomouc, její způsobilost byla doložena Výsledky svědčí o tom, že audit je podpůrným nástrojem řízení společnosti a zlepšování SMJ (jeho efektivnosti). Záznamy jsou vedeny, nápravná opatření stanovována a prováděna kontrola jejich plnění. Provádění interních auditů je efektivní a zaručuje rozvoj SMJ.</p> <p>Analýzy – doloženy všechny analýzy požadované normou. Konkrétní reklamace nebyly do CA identifikovány.</p> <p>Opatření k nápravě byla provedena v rámci interních auditů, provedená preventivní opatření jsou stanovována v rámci porad vedení.</p>	
<p>Organizace plní požadavky normy.</p> <p><u>Potenciál zlepšení:</u></p> <p>1. V oblasti Analýzy údajů.</p>	

Závěr:

- A. Organizace prokázala, že má dostatek způsobilých pracovníků k zajištění realizace procesů služeb
- B. Organizace má zdroje pro řízení a zabezpečení uplatňovaných procesů.
- C. Organizace v pravidelných intervalech a systematicky monitoruje, prověřuje, vyhodnocuje a analyzuje procesy.
- D. Organizace přezkoumává v pravidelných intervalech efektivnost SMJ a zajišťuje zdroje ke zlepšování jeho efektivnosti.
- E. Posuzované procesy jsou realizovány ve shodě s dokumentovanými postupy a pravidly.
- F. Systém managementu jakosti je funkční a v potřebném rozsahu dokumentován. Organizace má předpoklady pro uplatňování, udržování a zlepšování zavedeného systému managementu jakosti ve shodě s normou ČSN EN ISO 9001:2001 pro výše uvedený obor činnosti.
- G. Pokyny pro příští audit: kontrola lepšího zpracování trendů procesů, kontrola dokumentace, kterou firma bude v průběhu roku 2008 revidovat na normu ISO 9001:2008

Přílohy: ZN nebyly vystaveny.

<p>Zhodnocení auditu: Rozsah záznamů a závěr z auditu je ve shodě s požadavky na certifikaci.</p> <p>Schválil: Ing. Monika Becková</p> <p style="text-align: right;">  podpis </p>
--

PŘÍLOHA VII: KARTA MĚŘIDLA

	KARTA MĚŘIDLA	Strana 1/1
---	----------------------	------------

Název měřidla	Nivelační přístroj
Číslo měřidla dle soupisu měřidel	S 04
Druh měřidla	S – stanovené
Výrobce, dodavatel	VLW spol. s r.o., Žleby 95, 763 02 Zlín
Model	AT-G6
Typové označení	AT-G6
Výrobní číslo / identifikační číslo / ev.číslo	B10001
Datum výroby	15.9.2008
Datum dodání	19.9.2008
Uvedení do provozu	19.9.2008
Stav při převzetí (nové, použité, po generální opravě)	Nové
Forma vlastnictví měřidla (vlastní, pronájem, leasing)	Vlastní
Uživatel měřidla	L. Dvorník
Datum ověření či kalibrace	15.9.2008
Doba platnosti ověření či kalibrace	2 roky
Záznam o provedené údržbě či kontrole	nové zařízení
Evidence závad, poškození, špatné funkce, úprav a oprav	-
Seznam příloh ke kartě měřidla, případně místa jejich uložení	-
Odborné proškolení: ano – ne	Ano
Kartu zpracoval	Ing. Ivan Minář
Datum, podpis	
<p>Pozn. č. 1: Pro zajištění přehledné formy jsou karty měřidel zpracovány databázovým způsobem, jsou uloženy v PC; dále jsou na vytištěných kartách, kde jsou uvedeny identifikační údaje měřidla. Karta měřidla obsahuje tyto údaje dle tohoto vzoru, příp. přílohy.</p> <p>Pozn. č. 2: Přílohami ke kartě měřidla mohou být např. ověřovací listy, kalibrační listy, návody k použití, zápisy o proškolení obsluhy, aj. V případě, že je některá část karty zcela zaplněna, takže nelze zapsat další údaje, založí se karta nová. Stávající zaplněná karta i se svými přílohami se připojí k nově zavedené kartě a stává se její přílohou.</p>	

*nehodící škrtnout

PŘÍLOHA VIII: SEZNAM VÝROBCŮ, PRODEJČŮ A OPRAVCŮ MĚŘIDEL

	SEZNAM VÝROBCŮ, PRODEJČŮ A OPRAVCŮ MĚŘIDEL SEZNAM STŘEDISEK KALIBRAČNÍ SLUŽBY	Strana 1/2
---	---	------------

Seznam výrobců, prodejců a opravců měřidel

Druh měřené veličiny +/-	Název měřidla	Dodavatel	Adresa	Spojení tel./fax.	Poznámka
nivelita	Nivelační přístroje	VLW spol. s r.o.	Žleby 95 763 02 Zlín	Tel. 577112450 Fax. 577112451	
délka sklon	Všechny druhy ve firmě používané	UNIMETRA, s.r.o. Ostrava	Těšínská 367, Ostrava Radvanice 716 00	tel. 596229011 fax. 596229012	www.unimetra.cz e-mail: unimetra@unimetr a.cz

Seznam středisek kalibrační služby

Poř. čís.	Středisko kalibrační služby	Adresa	Spojení	Druh měřidla
1.	MSP-Global	Zámecké nám. 26 738 01 Frýdek Místek	558601743 info@msp-global.cz	délková měřidla
2.	UNIMETRA, s.r.o. Ostrava	Těšínská 367, Ostrava Radvanice 716 00	tel. 596229011 fax. 596229012	délka sklon
3.	Geodis Brno s.r.o.	Lazaretní 11 a 615 Brno		Nivelační přístroje
4.	Tona a.s.	Chvalkovická 326 289 11 Pečky	Tel 321737443 Fax. 321737432	Momentové klíče



SEZNAM VÝROBCŮ, PRODEJců A OPRAVCŮ
MĚRIDEL
SEZNAM STŘEDISEK KALIBRAČNÍ SLUŽBY

Strana 2/2

Zpracoval : ing. Ivan Minář

Datum : 12. 11. 2007

Podpis: