

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Výtisk číslo : 1 Verze 4 Počet stran : 26
---------------------------	------------------	---

Příručka kvality

Nabývá účinnosti dne

22.05.2023

	Zpracoval	Schválil
Jméno	Lenka Beníčková	Klára Slabá
Podpis	<i>Beníčková</i>	<i>Slabá</i>
Datum	22.05.2023	22.05.2023

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 2 z 26
---------------------------	------------------	---------------

Obsah

1. PŘEDSTAVENÍ FIRMY	5
2. CITOVANÉ DOKUMENTY	5
3. POJMY A ZKRATKY	5
4. KONTEXT ORGANIZACE	5
4.1. Porozumění organizaci a jejímu kontextu	6
4.2. Porozumění potřebám zainteresovaných stran.....	6
4.3. Určení rozsahu systému managementu kvality.....	6
4.4. Systém managementu kvality a jeho procesy	6
5. VEDENÍ	7
5.1 Vedení (leadership) a závazek.....	7
5.1.1 Zaměření na zákazníka	7
5.2 Politika kvality	7
5.2.1 Tvorba Politiky kvality.....	7
5.2.2. Komunikování politiky kvality	8
5.3. Role, odpovědnosti a pravomoci	8
Odpovědnost vedení	8
Povinnosti vedoucího týmu bezpečnost krmiv	9
Vymezení odpovědnosti validačního týmu.....	9
Povinnosti zainteresovaných osob	9
6. PLÁNOVÁNÍ.....	9
6.1. Opatření pro řešení rizik a příležitostí	9
6.2. Cíle kvality a plánování jejich dosažení.....	10
6.3. Plánování změn.....	10
7. PODPORA.....	10
7.1. Zdroje	10
7.1.1 Obecně.....	10
7.1.2 Lidé.....	10
7.1.3 Infrastruktura.....	11
Kontrola přístupu.....	11
Zařízení	11
Řízení monitorovací a měřicí zařízení.....	11
Údržba	11
Podmínky pro osobní hygienu	12
Voda a pára.....	12
Prevence a boj proti škůdcům	12
Nakládání s odpady	12
Čištění a dezinfekce.....	12
Prevence křížové kontaminace	12
7.1.4 Prostředí pro fungování procesů	12
7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření	13
7.1.6 Znalosti organizace.....	13
7.2. Kompetence	13
7.3. Povědomí.....	13
7.4. Komunikace.....	14

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 3 z 26
---------------------------	------------------	---------------

Externí komunikace	14
Interní komunikace.....	14
7.5. Dokumentované informace.....	16
7.5.1 Obecně.....	16
7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací.....	16
7.5.3 Řízení dokumentovaných informací.....	16
8. PROVOZ	16
8.1. Plánování a řízení provozu	17
8.2. Požadavky na produkty a služby	17
8.2.1 Komunikace se zákazníky	17
8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby	17
8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby	17
8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby	18
8.3. Návrh a vývoj produktů a služeb.....	18
8.4. Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb.....	18
8.4.1 Obecně.....	18
8.4.2 Typ a rozsah řízení	19
8.4.3 Informace pro externí dodavatele.....	20
8.5. Výroba a poskytování služeb	20
8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb.....	20
8.5.2 Identifikace a sledovatelnost	21
8.5.3 Majetek zákazníka nebo externích poskytovatelů	22
8.5.4 Ochrana	22
8.5.5 Činnost po dodání.....	22
8.5.6 Řízení změn.....	22
8.6. Uvolňování produktů a služeb.....	22
8.7. Řízení neshodných výstupů	22
9. HODNOCENÍ VÝKONNOSTI.....	23
9.1. Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	23
9.1.1 Obecně.....	23
9.1.2 Spokojenost zákazníka.....	23
9.1.3 Analýza a hodnocení	23
9.2. Interní audit	23
9.3. Přezkoumání systému managementu	24
9.3.1 Obecně.....	24
9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu.....	24
9.3.3 Výstupy z přezkoumání systému managementu	25
10. ZLEPŠOVÁNÍ.....	25
10.1 Obecně	25
10.2 Neshoda a nápravné opatření.....	25
10.3 Neustálé zlepšování	26
Aktualizace FSMS.....	26

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 5 z 26
---------------------------	------------------	---------------

1. PŘEDSTAVENÍ FIRMY

JK speed kipper s.r.o. je moderní společnost, působící krátce na trhu tuzemské a mezinárodní kamionové dopravy. Společnost vznikla v roce 2013.

Její činnost je zaměřena na mezinárodní kamionovou dopravu. Převážně se jedná o přepravu zemědělských komodit jak potravinářského, tak i krmivářského charakteru, případně sypkých materiálů, pro kterou využívá vlastní vozy. Proto požádala o registraci ÚKZÚZ a bylo jí přiděleno registrační číslo provozu CZ 719332-01.

V čele společnosti stojí jednatelka, která se vedle organizačního řízení podílí i na vlastní realizaci procesů, především v administrativní oblasti. Sídlo společnosti je v Brně. Provozovna je umístěna v objektu v Brodě nad Dyjí.

2. CITOVANÉ DOKUMENTY

Příručka kvality je souhrnnou informací o systému managementu kvality (QMS), který je realizován v souladu s normou ISO 9001:2015 a standardem GMP+ Silniční přeprava krmiv, definujícím požadavky na zajištění bezpečnosti krmiv při přepravě.

3. POJMY A ZKRATKY

Hlavní procesy [HP], jsou procesy, které bezprostředně souvisejí s tvorbou přidané hodnoty pro zákazníka. Tyto procesy mapují průběh služeb, jež jsou předmětem výdělečné činnosti.

Podpůrné procesy [PP], jsou procesy, které se bezprostředně nepodílejí na tvorbě přidané hodnoty pro zákazníka, ale jsou nutné pro efektivní fungování procesů hlavních.

Řídící procesy [ŘP], jsou procesy, které vytváří podmínky pro správný průběh a zlepšování hlavních a podpůrných procesů, s cílem plnění poslání společnosti.

ISO 9001 norma ISO 9001:2015 (ČSN EN ISO 9001:2016)

QMS systém managementu kvality

GMP+ Přeprava standard, stanovující podmínky a požadavky na kvalitu zajištění bezpečnosti krmiv při přepravě

IDTF požadavky Mezinárodní databáze přepravy krmiv na minimální pokyny k čištění během přepravy

BOZP bezpečnost a ochrana zdraví při práci

QM manažer kvality (představitel managementu)

4. KONTEXT ORGANIZACE

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 6 z 26
---------------------------	------------------	---------------

4.1. Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Společnost určila interní a externí aspekty, které jsou relevantní pro zdárné naplnění jejího účelu, záměru a zamýšlených cílů a mohou větší nebo menší mírou ovlivňovat její schopnost naplňovat požadavky systému managementu kvality. Aspekty jsou zpracovány v tabulce Registr interních a externích aspektů v příloze č. 3.

Tyto aspekty jsou pravidelně monitorovány a přezkoumávány z hlediska svého výskytu a vlivu na fungování společnosti.

4.2. Porozumění potřebám zainteresovaných stran

Společnost si definovala veškeré zainteresované strany, které mohou nějakým způsobem ovlivnit její činnost. Jde především o zákazníky, majitele, dodavatele i pracovníky, ale také o banky, příslušné požadavky státní správy, kontrolní orgány apod. Jsou přehledně uvedeny v tabulce Registr zainteresovaných stran v příloze č. 4.

Požadavky a představy těchto zainteresovaných stran mohou podstatnou měrou ovlivňovat fungování firmy a proto jsou pravidelně monitorovány a vyhodnocovány v rámci přezkoumání systému.

4.3. Určení rozsahu systému managementu kvality

Společnost vytvořila, dokumentuje, uplatňuje a neustále zlepšuje systém managementu QMS v souladu s požadavky normy ISO 9001 a se zohledněním požadavků standardu GMP+ Silniční přeprava krmiv, jež definuje požadavky z hlediska řízení bezpečnosti krmiv při dopravě. pro procesy aplikované v rámci celé společnosti. Požadavky výše uvedených norem jsou vztaženy na všechny realizované procesy v rámci přepravy krmiv.

Při stanovování rozsahu aplikace systému managementu kvality vedení přihlíží k stávajícím interním a externím aspektům, požadavkům zainteresovaných stran a vlastním produktům a poskytovaným službám.

Pro zajištění efektivnosti navrženého a přijatého systému, vedení společnosti určilo hlavní, podpůrné a řídicí procesy, potřebné pro systém managementu kvality v celé společnosti.

Dále určilo kritéria a metody, potřebné k zajištění, aby řízení i fungování procesů bylo efektivní.

Společnost určila, že požadavek normy ISO 9001 „Návrh a vývoj produktů a služeb“ není aplikovatelný pro její systém managementu kvality.

Zdůvodnění: Vzhledem k provádění opakujících se procesů v oblasti přepravních služeb není opodstatněné provádění návrhu a vývoje.

4.4. Systém managementu kvality a jeho procesy

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 7 z 26
---------------------------	------------------	---------------

Systém managementu kvality ve společnosti je budován na procesním přístupu, tzn. že je zaměřen na jednotlivé procesy a vzájemně propojené činnosti v souladu s normou ISO 9001 a GMP+ Silniční přeprava krmiv.

Efektivní řízení je podporováno, sledováno a operativně vyhodnocováno vedením.

Do QMS jsou zahrnuty všechny procesy, které přímo nebo nepřímo ovlivňují úroveň dosažení dohodnutých požadavků zákazníka na poskytované služby s ohledem na ochranu životního prostředí a plnění relevantních právních předpisů. Opatření, nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů, jsou vydávána a projednávána vedením společnosti operativně.

Procesy, které souvisejí s hlavním zaměřením společnosti, jsou uvedeny v „Mapě procesů v příloze č.1. Kromě toho je hlavní proces znázorněn v Kartě procesu v příloze č.5. Tam jsou definovány jak vstupy a výstupy, tak i informace o nutných podmínkách procesu, včetně způsobu měření produktu i procesu a také o rizicích, která mohou při jeho realizaci nastat.

5. VEDENÍ

5.1 Vedení (leadership) a závazek

Vedení společnosti se zavázalo vytvořit a udržovat efektivní a účinný systém managementu kvality, který je přínosem pro všechny zainteresované strany. Proto:

- přijalo plnou odpovědnost za efektivnost vybudovaného QMS
- stanovilo politiku a cíle v souladu s kontextem společnosti
- zajistilo integraci požadavků QMS a GMP+ Silniční přeprava krmiv do realizovaných procesů
- zajistilo potřebné zdroje
- zapojilo a podporuje osoby pro udržení efektivnosti QMS
- sleduje dosahování zamýšlených výsledků

5.1.1 Zaměření na zákazníka

Jednatelka zajišťuje, aby potřeby a očekávání zákazníka byly pochopeny, převedeny na požadavky a plněny k plné jeho spokojenosti. V praxi to znamená neustálé vyhodnocování a přehodnocování informací od zákazníků včetně rizik a příležitostí, jež z tohoto vyplývají.

5.2 Politika kvality

5.2.1 Tvorba Politiky kvality

Vedení společnosti vypracovalo svou vizi pod názvem Politika kvality. Tato vize navazuje na její strategické zaměření a zjištěný kontext společnosti.

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 8 z 26
---------------------------	------------------	---------------

Politika kvality vychází především z požadavků a očekávání zákazníků, pracovníků společnosti, vlastníků, dodavatelů a také veřejného sektoru. Vytváří rámec pro stanovení a následné přezkoumávání cílů, jež v ročních horizontech konkretizují kroky k jejímu naplňování.

Tento dokument obsahuje jednoznačný závazek vedení společnosti k efektivnímu systému managementu kvality, k zajišťování přiměřených zdrojů a zabezpečení trvalého zlepšování.

Politika kvality je řízeným dokumentem. V rámci přezkoumání systému managementu je pravidelně posuzována aktuálnost a trvalá vhodnost Politiky kvality.

5.2.2. Komunikování politiky kvality

S aktuální Politikou kvality jsou ve společnosti seznámeni všichni zaměstnanci na poradách. Politika kvality podléhá každoročnímu posouzení a je udržována v aktuálním stavu jako dokumentovaná informace.

Nové zaměstnance společnosti s Politikou kvality seznamuje jednatelka při úvodním seznámení se společností. Důkaz v podobě podpisu nového zaměstnance je v pracovní smlouvě.

Politika kvality je v případě potřeby k dispozici všem zainteresovaným stranám.

5.3. Role, odpovědnosti a pravomoci

Ve společnosti jsou identifikovány hlavní, podpůrné a řídicí procesy a určení příslušní pracovníci s pravomocí a odpovědností za řízení těchto procesů.

Základním dokumentem, ve kterém vedení definuje jednotlivé útvary a funkce ve společnosti a jejich vzájemné vztahy, je „Organizační schéma“, které zobrazuje grafickou formou tyto vzájemné vztahy.

Pro veškeré řídicí a kontrolní funkce ve společnosti zpracovalo vedení aktuální „Popisy pracovních funkcí“, jež přesně definují potřebnou kvalifikaci funkce, povinnosti, pravomoci a odpovědnosti. Jeden výtisk „Popisu pracovní funkce“ vlastní zaměstnanec, zastávající uvedenou funkci, druhý výtisk je založen v jeho osobním spisu.

Díličí pravomoci a odpovědnosti relevantních funkcí zadává vedení společnosti v Příručce kvality a v dokumentovaných postupech, popisujících specifické procesy.

Funkcí manažera kvality byla pověřena asistentka jednatelky. Jako manažer kvality se, mimo své pracovní povinnosti, zaměřuje na udržování a zlepšování funkčnosti zavedeného integrovaného systému managementu. Hodnotí stav systému managementu, organizuje interní audity a podporuje povědomí spolupracujících pracovníků o požadavcích zákazníka a integrovaném systému managementu. Povinnosti, pravomoci a odpovědnosti manažera kvality jsou uvedeny v „Popisu pracovní funkce“.

Odpovědnost vedení

Vrcholové vedení se zavazuje vytvářet podmínky pro aplikaci účinného a efektivního systému managementu bezpečnosti krmiv a tento systém pravidelně přezkoumávat. K tomuto cíli vrcholové vedení definuje Politiku a Cíle GMP+, zajišťuje potřebné zdroje a sděluje ve firmě důležitost plnění očekávání zákazníků a plnění právních a jiných požadavků.

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 9 z 26
---------------------------	------------------	---------------

JS deklaruje Politiku dobré výrobní praxe pro firmu, tj. strategické záměry firmy v oblasti dobré výrobní praxe dle GMP+. Vhodnost a stav plnění jednotlivých kapitol Politiky dobré výrobní praxe jsou prověřovány v přezkoumání systému GMP+ vedením.

Povinnosti vedoucího týmu bezpečnost krmiv

JS určil představitele managementu systému dobré výrobní praxe dle požadavků GMP+ Silniční přeprava krmiv s funkcí Představitel systému dobré výrobní praxe.

Vedení firmy definovalo tým HACCP a SVV v rámci své činnosti. Povinnosti a pravomoci členů týmu jsou uvedeny v dokumentu „Jmenování týmu HACCP a SVV.“

Vymezení odpovědnosti validačního týmu

Validační tým HACCP ověřuje správnost nastavení systému HACCP. Před vlastním zavedením systému HACCP, a dále když dojde ke změně nebo úpravě systému, které by mohly mít možný negativní vliv na bezpečnost krmiv. Povinnosti a pravomoci členů týmu jsou uvedeny v dokumentu „Jmenování validačního týmu HACCP.“

Povinnosti zainteresovaných osob

Představitel managementu systému dobré výrobní praxe má nejvyšší odpovědnost za zavedení účinného a efektivního FSMS.

Všechny osoby ve společnosti mají odpovědnost hlásit potenciální a skutečné problémy týkající se FSMS Představiteli managementu systému dobré výrobní praxe.

6. PLÁNOVÁNÍ

6.1. Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Vedení společnosti zvažuje při plánování QMS aspekty interní i externí, relevantní požadavky všech zainteresovaných stran, dále určuje rizika a příležitosti, jež musí zohlednit pro

- dosažení zamýšlených výsledků
- posuzování a zmírňování rizik a jejich účinků
- dodržení požadavků bezpečnosti krmiv při dopravě,
- dosažení zlepšení
- využití možných příležitostí

Konkrétní specifikace určených rizik a příležitostí je uvedena v tabulkách v příloze č. 3 a 4. Tyto tabulky jsou vedeny jako dokumentovaná informace.

Vedení společnosti plánuje opatření pro řešení známých rizik a příležitostí včetně způsobu, jak je včlenit do stávajících procesů a současně jak hodnotit jejich efektivnost. Rizika jsou je dle stávající situace pravidelně přehodnocována a aktualizována vedením společnosti.

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 10 z 26
---------------------------	------------------	----------------

6.2. Cíle kvality a plánování jejich dosažení

Jednatelka zpracovává a vydává roční cíle kvality, kterými konkretizuje aktuální Politiku kvality.

Cíle jsou měřitelné, konkrétní a zohledňují současné a budoucí potřeby společnosti i zákazníků v návaznosti na Politiku kvality. V rámci přezkoumání systému managementu je průběžně posuzováno plnění cílů kvality.

6.3. Plánování změn

Pokud se objeví potřeba změny QMS, přihlíží vedení společnosti k účelu těchto změn, jejich návaznosti na QMS, potřebu zdrojů a v případě potřeby přerozděluje odpovědnosti a pravomoci vedoucích pracovníků.

7. PODPORA

7.1. Zdroje

7.1.1 Obecně

Pro uplatnění efektivní funkce procesů, zajištění spokojenosti zákazníka a možnosti zlepšování systému managementu kvality, je důležité včasné zpřístupnění odpovídajících zdrojů.

Vedení společnosti identifikuje a zajišťuje zdroje pro naplnění strategie a cílů v oblasti systému managementu kvality. Mezi tyto zdroje patří:

- pracovníci
- dodavatelé
- informace
- infrastruktura
- pracovní prostředí
- finanční zdroje

Při plánování a zajišťování zdrojů bere vedení společnosti v úvahu:

- Způsobilost a omezení stávajících interních zdrojů
- Požadavky a potřeby, cílené na externí dodavatel

7.1.2 Lidé

Jednatelka společnosti ve spolupráci s dispečerem obsazuje do funkcí s definovanými odpovědnostmi v systému QMS pracovníky, kteří jsou způsobilí na základě aplikovatelného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností.

Požadavky na odbornou způsobilost pracovníků jsou uvedeny v „Popisech pracovních funkcí“.

Jednatelka vede složky pracovníků, ve kterých jsou založeny doklady o vzdělání, kvalifikaci a doklady z absolvování různých výcviků. Tyto jsou vedeny jako dokumentované informace.

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 11 z 26
---------------------------	------------------	----------------

7.1.3 Infrastruktura

K zajištění spolehlivosti zařízení, využívaného k prováděným činnostem, včetně zajištění požadavků na bezpečnosti krmiv, jsou plánovány povinné revize a preventivní údržba používaných strojů a zařízení. Společnost má definovanou infrastrukturu, kterou potřebuje k dosažení shody produktu. Tato infrastruktura představuje:

- pracovní prostor a související technické vybavení
- zařízení pro proces (hardware a software)
- podpůrné služby

Pro definovanou infrastrukturu vedení společnosti plánuje a realizuje kroky, vedoucí k zajištění provozní stability. Tato činnost spočívá ve zpracování plánu údržby a poté v jeho realizaci a kontrole plnění.

Kontrola přístupu

Společnost zajistí, aby veškerá vstupní a nakládací zařízení byla navržena a konstruována takovým způsobem, že bude zachována kvalita a bezpečnost materiálů pro krmiva.

Vykládání nebo nakládání se nebude provádět v podmínkách, kdy by nepříznivé počasí nebo riziko kontaminace mohlo ovlivnit suroviny nebo krmné materiály, s kterými se manipuluje. Vstupní i nakládací zařízení budou navržena takovým způsobem, který zajistí, aby přístup ptáků nebo jiných škůdců byl omezen na absolutní minimum.

Veškeré manipulační zařízení se musí udržovat dostatečně čisté a v takovém hygienickém stavu, aby se předešlo negativnímu vlivu na krmné materiály, s nimiž jsou v kontaktu. Použijí se postupy pro zhodnocení rizik tak, aby bylo možné identifikovat veškerá rizika, která mohou nastat, a mít je pod kontrolou.

Zařízení

Povrchová úprava ložného prostoru musí vyhovovat hygienickým požadavkům uvedeným ve vyhlášce 38/ 2001 Sb., o hygienických požadavcích na výrobky určené pro styk s potravinami a pokrm, v platném znění.

Řízení monitorovací a měřicí zařízení

Firma má tuto oblast ošetřenou v rámci zákona 505/ 1990 Sb. Metrologie je v rozsahu pracovních měřidel stanovených - tachografy, která jsou periodicky ověřovány, protokoly o ověření jsou JS zakládány.

Údržba

Preventivní údržba a případné opravy jsou zajištěny, dle požadavků na odbornou způsobilost, jak interně, tak i z externích zdrojů. O provedené údržbě, revizích zařízení apod. jsou vedeny dokumentované informace.

Nedílnou součástí údržby je pravidelné čištění nákladových prostorů vozidel

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 12 z 26
---------------------------	------------------	----------------

Podmínky pro osobní hygienu

Obsluha stroje a zařízení, řidiči musí udržovat vysoký stupeň osobní čistoty a musí nosit vhodný, čistý pracovní oděv. Jeho součástí je i pracovní obuv. Oděvy se podle potřeby (stupně znečištění) pravidelně mění.

Ve skladovacím/ ložném prostoru je zakázána konzumace jídla, kouření, plivání a podobné přestupky.

Voda a pára

Voda použita k čištění ložné plochy musí být pitná a laboratorní rozbor musí být k dispozici. Zařízení pro rozvod vody jsou vyrobeny z inertních materiálů.

Prevence a boj proti škůdcům

Společnost nevystavuje kontaktu a jemu i zabraňuje přepravované komodity se zvěří a domácími zvířaty. Naložená i prázdná souprava je vždy zakrytá / zaplachtovaná.

Obsluha stroje a zařízení, řidiči musí udržovat vysoký stupeň osobní čistoty a musí nosit vhodný, čistý pracovní oděv. Jeho součástí je i pracovní obuv. Oděvy se podle potřeby (stupně znečištění) pravidelně mění.

Nakládání s odpady

Společnost přepravovanou komoditu ve vztahu ke HACCP a GMP+ nevystavuje kontaktu s jakýmkoliv odpadem. Odpady jsou pouze z interní činnosti společnosti. Nakládání s těmito odpady je v souladu se zákonem 541/2020 Sb. o odpadech v platném znění.

Čištění a dezinfekce

Viz Postup organizace přepravy Příloha 1 Způsoby čištění.

Prevence křížové kontaminace

Dopravní prostředek určený pro přepravu krmiv musí být před naložením čistý, suchý a zbavený jakýchkoliv zbytků látek předcházejících nákladů, aby nemohlo dojít ke kontaminaci přepravovaného materiálu. Společnost zajišťuje, že při přepravě krmiv nedojde ke znehodnocení krmivových materiálů nebo jejich kontaminaci cizorodými látkami. Obecně je nutné neustále dodržovat hygienu přepravy. Vždy jsou k dispozici záznamy o předchozích přepravovaných surovinách a záznamy o provedeném čištění. Společnost zavedla technické a organizační opatření pro zamezení nebo minimalizaci (křížové) kontaminace. Tato kontrolní opatření jsou založena na analýze rizik, jsou validována a ověřena.

7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

Jednatelka a dispečer identifikují pracovní činnosti, které vyžadují řízení pracovního prostředí k dosažení výsledné shody produktu nebo služby. Pracovní prostředí sledují z pohledu vhodnosti pro poskytování služeb.

Jedná se o pracovní prostředí:

- ovlivňující znaky kvality
- ovlivňující lidský faktor

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 13 z 26
---------------------------	------------------	----------------

Společnost musí být schopna řídit ty faktory pracovního prostředí, které mohou ovlivnit kvalitu produktu. Ve společnosti jsou požadovány určité podmínky pro dopravu produktů, určených pro krmiva. Zásady HACCP jsou naplňovány při pravidelném čištění nákladových prostorů vozidel, přičemž jsou plně respektovány požadavky na minimální čištění stanovené v IDTF. Analýzu rizik, vyplývajících z požadavků HACCP, přezkoumá jedenkrát ročně ve zprávě.

Vedení společnosti zajišťuje rovněž dodržování zásad bezpečnosti práce a podmínek vhodnosti pracovního prostředí, stejně tak jako dodržování etických zásad, stanovení pravidel vystupování a vzhledu pracovníků.

Podkladem pro řízení pracovních podmínek jsou kritéria, stanovená v „Kategorizaci prací“ a „Soupis relevantních pracovních rizik“.

V souvislosti s plněním legislativních předpisů jednatelka zajišťuje školení o bezpečnosti práce a požární ochraně pro všechny pracovníky společnosti.

7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

Společnost používá pro zajištění předepsaných podmínek v dopravě stanovená pracovní měřidla. K tomu účelu dispečer:

- zajišťuje kalibraci, případně úřední ověření příslušného měřidla,
- uchovává kalibrační protokoly

7.1.6 Znalosti organizace

Společnost určuje znalosti, jež jsou potřebné pro fungování procesů. Znalosti společnosti jsou získávány jednak předáváním zkušeností kmenových zaměstnanců, jednak jsou čerpány z informací od dodavatelů i zákazníků, požadujících přepravu, z návodů ke vozidlům apod. O dosaženém vzdělání, plánech a záznamech z výcviku, praktických zkušenostech a kvalifikaci jsou vedeny dokumentované informace.

Nové pracovníky seznamuje se společností jednatelka a dispečer, včetně vstupního školení BOZP a PO. Řídí se osnovou vstupního (základního) školení pracovníků. Jako doklad o školení slouží podepsaný formulář „Vstupní školení pracovníka“. Periodické školení BOZP a PO provádí externí pracovník.

7.2. Kompetence

Společnost má v Popisech pracovních funkcí definovanou odbornou způsobilost pro každou činnost, která ovlivňuje její výkonnost, a posuzuje odbornou způsobilost svých pracovníků, kteří tuto činnost vykonávají. Jednatelka zpracovává a realizuje plány na doplnění zjištěných mezer v kvalifikaci.

Organizuje školení pracovníků na základě plánu vzdělávání, který obsahuje jak zákonná školení, tak školení pro zvyšování odborné způsobilosti, včetně školení o problematice bezpečnosti krmiv při přepravě. Záznam o vzdělání, výcviku a kvalifikaci je dokumentovanou informací.

7.3. Povědomí

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 14 z 26
---------------------------	------------------	----------------

Vedení společnosti dbá, aby všichni pracovníci, jež jsou řízeni společností si byli vědomi svého přínosu k efektivnosti QMS a přispívali k naplňování Politiky a cílů kvality.

Proto manažer kvality je pověřen komunikací jak se zákazníky, tak i se všemi pracovníky o záležitostech, vztahujících se k systému kvality a zajišťuje podporu povědomí o jejich požadavcích v celé společnosti.

7.4. Komunikace

K předávání informací, týkajících se jednak organizačních záležitostí, jednak průběhu plnění zakázek jsou ve firmě využívány především osobní, telefonické a emailové sdělování informací, případně podklady k jednotlivým přepravám.

Externí komunikace

Pro zajištění dostatku informací týkajících se bezpečnosti krmiv má firma zaveden systém komunikace s:

- a) dodavateli, zákazníkům a smluvními stranami zejména ve vztahu k informacím o produktech (včetně pokynů týkajících se zamýšleného použití, požadavků na přepravu) poptávkám, smlouvám, vyřizování objednávek, včetně změn a zpětné vazby zákazníků (reklamace,)
- c) nadřízenými orgány státní správy – SZPI, ÚKZUZ, EWS, RASFF v případě krizových situací, (jednatel nebo pověřená osoba)
- d) ostatními organizacemi, které mají vliv na systém managementu bezpečnosti krmiv

Veškeré informace získané externí komunikací vztahující se k bezpečnosti krmiv musí být zaznamenány a udržovány (korespondence se zákazníky, dodavateli, komunikace s dozorovými orgány, s tiskem a médií.)

Informace týkající se bezpečnosti krmiv může externě sdělovat pouze JS nebo PGMP.

Interní komunikace

Interní komunikace zabezpečuje, že aktuální informace jsou poskytovány všem oprávněným příjemcům a naopak, že zpětná vazba poskytuje dostatek spolehlivých informací pro vedení, aby mohlo přijímat kvalifikovaná rozhodnutí.

EWS (Systém včasného varování) a stahování

Tým SVV je totožný s týmem HACCP.

V souvislosti s předmětným produktem takové, která/ které mohou mít negativní dopad na bezpečnost krmiv pro zvířata, nepříznivý vliv na lidi a na životní prostředí **ZPŮSOBENÉ DOPRAVNÍ ČINNOSTÍ V PŘÍPADĚ, ŽE PŘÍJEMCE ZBOŽÍ PŘEVEZME**, je nutné **INFORMOVAT** osobami odpovědnými za SVV níže uvedené kontaktní osoby a společnosti a to do 12 hodin od zjištění.

Informace je požadována v případě, kdy hrozí nebezpečí, tj. dlouhodobé nebo krátkodobé riziko obchodním partnerům firmy nebo celé oblasti krmivářství nebo krmivářskému výrobnímu řetězci.

V případě, že nastala takováto situace, členové týmu rozhodnou, zda nastala potřeba takové informace či je možné neshodu vyřešit vlastními silami.

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 15 z 26
---------------------------	------------------	----------------

Pokud členové rozhodnou, že bude ÚKZUZ, ministerstvo zemědělství, GMP+ INTERNATIONAL informován, pak vždy po konzultaci JS.

Způsob podání informace pro níže uvedené kontakty jsou v rozsahu:

- Kde situace nastala?
- Byla zaznamenána nebo reportována dříve?
- Proč nemohla být vyřešena vlastními silami?
- Týká se krmné suroviny nebo krmiva?
- Které krmné suroviny nebo krmiva se týká?
- Týká se zvířat?
- Co je pravděpodobná příčina?
- Kdo situaci upozoroval?
- Kdo byl informován?
- Byla provedena nějaká měření? Jestli ano, jaká?
- Komu byl dodán výrobek? Atd.

Ke shromáždění informací můžeme použít formulář na <https://portal.gmpplus.org/en-US/create-case/>

Jméno osoby pověřené přijímáním informací	E-mail
UKZUZ, odbor krmiv Za opravnou 4 150 06 Praha 5 – Motol	ukzuz@ukzuz.cz
Ministerstvo zemědělství	www.mze.cz
GMP+ INTERNATIONAL	ews@gmpplus.org
United Registrar of Systems Czech s.r.o.	info@urs-czech.cz

Informování není požadováno v případě, že je možné neshodný produkt napravit nebo monitorovat vlastními silami.

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 16 z 26
---------------------------	------------------	----------------

7.5. Dokumentované informace

7.5.1 Obecně

Dokumentace QMS se skládá z politiky a cílů kvality, Příručky kvality, směrnic, postupů a záznamů (dokumentované informace), potřebných pro zajištění efektivního fungování, řízení a dokumentování realizovaných procesů. Rozsah dokumentace je přímo úměrný velikosti, složitosti procesů a vzájemné vazbě procesů a nepřímo úměrný odborné způsobilosti pracovníků.

V dokumentovaných postupech jsou podrobně rozvedeny procesy, podporující funkci systému managementu kvality co do řízení dokumentů a záznamů, ověřování efektivnosti a účelnosti systému, řešení nedostatků, řízení nápravy a ošetření možných rizik.

7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

Příručka kvality jako vrcholový dokument deklaruje procesy ve společnosti, jejich pořadí a vzájemné vazby, popisuje systém naplnění požadavků managementu kvality i systému GMP+ Silniční přeprava krmiv, specifikuje postupy realizace, případně obsahuje odkazy na další vydané dokumentované postupy. Struktura kapitol odpovídá základnímu rozdělení požadavků, uvedených v normě ISO 9001:2015. Vzájemná provázanost kapitol příručky a normy GMP+ Silniční přeprava krmiv je uvedena v příloze č.3.

Veškeré směrnice, postupy, a to včetně Příručky kvality, jsou vhodným způsobem identifikovány. Způsob jejich vydávání a schvalování je definován v postupu „Metodika řízení dokumentace“.

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

Řízením dokumentovaných informací je pověřen manažer kvality (v případě postupů) nebo příslušní odpovědní pracovníci (v případě záznamů). Rozsah a postup řízení jednotlivých dokumentů je popsán v dokumentovaném postupu „Metodika řízení dokumentace“.

Prokázání shody s požadavky a ověření účinného zajištění systému managementu kvality je dokládáno záznamy. Přehled o rozsahu řízených záznamů je veden v „Plánu uložení záznamů“.

Manažer kvality neprodleně seznamuje pracovníky s tím obsahem nových dokumentů nebo změn, který se jich týká. Dokladem o splnění tohoto požadavku je vyplněný formulář „Podpisy seznámených pracovníků“

Dokumentované informace externího původu, potřebné pro fungování společnosti a jejich procesů jsou dostatečným způsobem identifikovány a jsou řízeny z hlediska jejich aktualizace. Rovněž jejich řízení je popsáno v postupu „Metodika řízení dokumentace“.

8. PROVOZ

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 17 z 26
---------------------------	------------------	----------------

8.1. Plánování a řízení provozu

Pro plánování a řízení realizačních procesů je zajištěno, že pro tyto procesy jsou stanoveny:

- jasné požadavky na službu
- kontrolní místa, které proces monitorují a ověřují
- záznamy potřebné pro poskytnutí důkazu, že tyto činnosti splňují veškeré požadavky.

Koncepční plánování je popsáno v kap. 6, plánování jednotlivých přeprav je uskutečňováno na základě rozsahu nebo specifikace služby a prací uvedených ve smlouvě se zákazníky. Časové a finanční plánování u jednotlivých přeprav probíhá již ve fázi požadavků zákazníka. Konkrétní činnosti pro zajištění přepravy jsou popsány v dokumentovaném postupu „Postup organizace přepravy“.

Způsob plánování je řízen vedením společnosti tak, aby byly splněny požadavky na včasnost a kvalitu poskytované služby, aby všechny činnosti byly optimálně koordinovány, aby byla zajištěna návaznost a sledovatelnost všech fází a to vše i s ohledem na minimalizaci dopadů činností společnosti na životní prostředí.

Současně vedení dbá o to, aby změny, jež jsou situací vyžadovány, byly řízeny a přezkoumávány.

Toto plánování a řízení procesů se týká jak procesů zajišťovaných interně, tak i externě.

8.2. Požadavky na produkty a služby

8.2.1 Komunikace se zákazníky

Ke komunikaci se zákazníkem je, ve smyslu:

- informací o dopravních službách,
- vyřizování poptávek, smluv nebo objednávek, včetně jejich dodatků,
- zpětné vazby od zákazníka, včetně stížností zákazníka,

oprávněna jednatelka a dispečer. Odpovídají za formální náležitosti smluv a ostatní oficiální korespondence se zákazníkem.

8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby

Od stěžejních zákazníků jsou vystaveny rámcové objednávky, které stanovují dohodnuté skutečnosti (přepravované množství, trasa, cena apod.). Zákazníci, mající zájem o uskutečnění přepravy, telefonicky poptávají dispečera. Definují veškeré údaje, potřebné pro uskutečnění přepravy, včetně těch, co vyplývají z požadavků normy GMP+ Silniční přeprava krmiv.

8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby

Dispečer přezkoumá schopnost společnosti naplnit požadavky zákazníka i zákonných předpisů a okamžitě požadavek odsouhlasí nebo případně dohodné změnu. Potřebné informace předá příslušnému řidiči a to osobně každý den odpoledne, případně telefonicky.

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 18 z 26
---------------------------	------------------	----------------

V případě dlouhodobého vztahu mezi přepravcem a zákazníkem se mnohdy využívá přímý kontakt dispečera zákazníka s jednotlivými řidiči.

Pokud je to vhodné a možné, jsou výsledky přezkoumání, případně nové požadavky, uchovávány jako dokumentované informace

8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby

V případě, že se změní požadavek na produkt, dispečer informuje příslušné řidiče o změnách požadavků, tyto přezkoumá a organizačně změnu zajistí.

8.3. Návrh a vývoj produktů a služeb

Společnost při svých činnostech neprovádí realizaci návrhu a vývoje, zákazníkům poskytuje výhradně standardní přepravní služby.

8.4. Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

8.4.1 Obecně

Vedení společnosti definovalo procesy, které zajišťuje z externích zdrojů, a které přímo či nepřímo ovlivňují kvalitu jejich produktů.

Pro zajištění shody s požadavky dispečer:

- Specifikuje ve smluvním ujednání znaky kvality externího produktu a způsob jejich dosažení.
- Ověřuje při předání shodu s definovaným požadavky a pořizuje řízený záznam o uvolnění produktu.

Procesy zajišťované externě:	Využívané externí zdroje :	Odpovídá:
revize zařízení	externí firma	dispečer
Odborná školení	lektor	jednatelka
kalibrace měřidel	externí zkušebna	jednatelka
oprava, seřízení zařízení	Odborný servis	dispečer
nákup produktů a zboží	dodavatel	jednatelka
realizace přepravy	externí firma	dispečer

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 19 z 26
---------------------------	------------------	----------------

Z hlediska vlivu na kvalitu prováděných procesů se jedná o nákup vozidel, pohonných hmot, údržbu vozového parku, případně o některé externí služby. Problematika nákupu vozidel je řešena pomocí výběrového řízení v případě potřeby nákupu, pohonné hmoty jsou nakupovány pomocí karet u vybraných společností, kde kvalita produktu je zajištěna, servis a ostatní služby ohledně vozidel jsou prováděny v autorizovaných servisech.

8.4.2 Typ a rozsah řízení

Systémovým pravidlům podléhá především nákup služeb a stěžejních produktů.

Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb je prováděno s ohledem na minimalizaci nepříznivého ovlivnění schopnosti společnosti poskytovat trvale shodné produkty a služby a spočívá v plánování, organizování, a především v kontrole výsledků nakoupených produktů a služeb.

Produkty, vztahující se k plánovaným činnostem společnosti, nakupuje především dispečer.

Systémovým pravidlům podléhá především nákup náhradních dílů a služby, spojené s údržbou zařízení. Stěžejní dodavatele produktů i služeb hodnotí dispečer ve spolupráci s jednatelkou, periodicky jedenkrát ročně. Výsledky hodnocení a příslušná zjištění zaznamenává do formuláře „Hodnocení dodavatele“.

Kritéria pro hodnocení dodavatelů jsou definována následovně:

Tabulka systému bodování pro hodnocení dodavatelů

Kritérium	Hodnocení		
	5	3	0
Kvalita	standardní	občasný výkyv	nestandardní
Flexibilita dodavatele	pružný bez výjimek	pružný s výjimkami	nepružný
Přístup k řešení problémů	vstřícný	vstřícný s výjimkami	nevstřícný
Cena	vyhovující	občas neúměrná	neúměrná
Dodržování termínů	spolehlivý	občasné skluzy	nespolehlivý

Seznam schválených dodavatelů je sestaven podle dosažených bodů:

Kategorie dodavatele		Hodnocení
A	schválený	25 – 21 bodů
B	přípustný s dohledem	20 – 15 bodů
C	neschválený	14 – 0 bodů

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 20 z 26
---------------------------	------------------	----------------

Výsledky hodnocení dodavatelů a ověřování jimi poskytnutých produktů, procesů a služeb jsou uchovávány formou dokumentovaných informací. Výsledek hodnocení podléhá schválení jednatelkou.

8.4.3 Informace pro externí dodavatele

Vlastní objednávání produktů a služeb realizuje jednatelka nebo dispečer telefonicky/emilem, na základě průběžné kontroly a stavu vozidel.

U nákupu materiálu je požadavkem na ověřování kontrola shody dodacího listu s vystavenou objednávkou, zejména:

- druh a označení materiálu
- množství materiálu
- neporušenost balení
- průvodní doklady (návod k obsluze, záruční listy, montážní dokumentace, apod.)

U nákupu služeb ověřuje jednatelka shodu se smlouvou, resp. s objednávkou.

Ověřování produktů probíhá vždy před přijetím nakoupeného produktu k uskladnění, resp. do užívání, u služeb probíhá ověřování v průběhu a po ukončení nakoupené služby a výsledek ověření je dokládán přijatou fakturou a parafou jednatelky.

8.5. Výroba a poskytování služeb

8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Doprava materiálu, včetně dopravy krmiv je řízena pracovním postupem „Postup organizace přepravy“, který obsahuje pokyny pro vlastní realizaci činností při dopravě a při čištění vozidel, včetně nákladních prostorů.

Potřebné činnosti realizuje dispečer a řidiči prostřednictvím:

- dostupných informací, které popisují znaky produktu,
- dostupných písemných pracovních pokynů, jsou-li zapotřebí,
- používání vhodného zařízení,
- měřicího a monitorovacího zařízení,
- monitorování a měření,
- uplatňování činností při uvolňování, dodávání a po dodání
- validace schopnosti dosahovat požadovaných výsledků (preventivní úklid ložné plochy)

Mimo zákonné požadavky musí být jasně stanoveno, zda zákazník je v systému GMP+ a požaduje tudíž zboží a přepravu v rámci GMP+. Společnost označuje každou zakázku v rámci systému GMP+ také do faktury větou: **Zajištěno GMP+ FSA v případě dodání zboží do České republiky. V případě dodání mimo ČR je označována zakázka v jazyce dle místa dodání, dle schválených deklarácí GMP+ dle TS 1.8.**

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 21 z 26
---------------------------	------------------	----------------

Smlouvy/ Záznamy o obchodě

Záznamy o obchodě musí obsahovat:

- Název a původ nákladu, množství k nakládce,
- popis zboží (původ a druh) a IDTF kód produktu,
- množství,
- způsob čištění,
- mít k dispozici informace o třech předchozích nákladech,
- potvrzení, že dodávku nebude vybraný dopravce předávat dalšímu dopravci, který není GMP+ certifikovaný účast ložního inspektora v případě přepravy po moři, železnici, řece

Proces přepravy je popsán v Kartě procesu – Příloha č.5.

8.5.2 Identifikace a sledovatelnost

Odpovídající identifikace je ve společnosti zajištěn a následujícím způsobem.

Objednávky, smlouvy apod. jsou číslovány zákazníkem. Evidence je vedena v elektronické formě v mailové poště.

Vozidla, náklady, řidiči jsou identifikováni v záznamech „Záznam o provozu vozidla“, „Záznam nákladů a čištění“, „CMR“ a v řadě dalších.

Dopravce či spedice musí zaznamenat:

- Název a adresu dodavatele a zákazníka,
- datum dodání,
- typ produktu,
- množství,
- kód odvětví, pokud je dán,
- kód produktu,
- doklady o jízdách

Společnost musí nejdéle do 4 hodiny od zjištění neshody v přepravě krmiv dohledat dodavatele či zákazníka pro předání informací, pokud kompetentní strany periodu nezkrátí. Z hlediska zpětné sledovatelnosti jsou vyplněné záznamy dokumentovanou informací.

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 22 z 26
---------------------------	------------------	----------------

8.5.3 Majetek zákazníka nebo externích poskytovatelů

Majetek zákazníka, který společnost přepravuje, je jednoznačně identifikován a zabezpečován tak, aby nedošlo k žádnému jeho poškození.

Skutečnost, kdy se přesto majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo jinak znehodnotí, řidič zaznamená tyto skutečnosti v příslušné dokumentaci a prostřednictvím dispečera je toto oznámeno zákazníkovi, se kterým je projednán způsob vyřešení vzniklého problému.

8.5.4 Ochrana

Při přepravě vybraných produktů, jsou zajištěny odpovídající podmínky pro správné uložení na vozidle i manipulaci s produkty. Tyto podmínky jsou stanoveny v pracovním postupu „Postup organizace přepravy“ a jejich dodržování je kontrolováno dispečerem.

Společnost zajišťuje pouze přepravu a neprovádí skladování.

8.5.5 Činnost po dodání

Společnost věnuje pozornost plnění požadavků zákazníka i při dodání nákladu.

Převzetím nákladu při vykládce je ukončena vlastní přeprava a žádné další činnosti nejsou prováděny

8.5.6 Řízení změn

Pokud u již uzavřených smluv nebo objednávek dojde z jakéhokoliv důvodu ke změnám, jsou tyto změny přezkoumávány a řízeny. V případě akceptace jsou potom tyto změny uchovávány v příslušných dokumentovaných informacích.

8.6. Uvolňování produktů a služeb

Jednatelka a dispečer za pomoci řidičů zajišťují měření a monitorování vlastností služby, aby se ověřilo, zda požadavky na službu jsou splněny.

Důkaz o shodě s přejímacími kritérii pracovníci dokumentují v řízených záznamech (Dodací list dodavatele, Faktura, Záznam o provozu vozidla, Záznam nákladů a čistění, CMR). V záznamech je vždy uvedeno jméno a podpis osoby oprávněné k uvolnění produktu. Oprávnění k uvolnění produktu a služby je vázáno na odpovědnost, že produkt není uvolněn a služba dodána, dokud nejsou uspokojivě dokončeny specifikované činnosti. Výjimku z pravidla lze učinit jen po schválení zákazníkem.

8.7. Řízení neshodných výstupů

Při vykládce nákladu provádí zákazník kontrolu kvality odebráním vzorků. V případě jakýchkoliv problémů je náklad reklamován a vrácen zpět na místo nakládky. Neshodná služba bývá dle možností opakována..

V případě, že kvalitativní nedostatky vzniknou vinou řidiče, je toto posuzováno jako neshoda, která je evidována a ze strany přepravce řešeno nápravným opatřením.

Současně dispečer také zjišťuje formou zpětné vazby spokojenost zákazníka s provedenou činností.

Záznamy o povaze neshod a o všech následných opatřeních, zaznamená dispečer do „Knihy neshod a opatření“.

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 23 z 26
---------------------------	------------------	----------------

9. HODNOCENÍ VÝKONNOSTI

9.1. Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

9.1.1 Obecně

Vedení společnosti stanovilo, jakým způsobem a co se musí monitorovat u hlavních procesů, aby bylo možno hodnotit výkonnost a efektivnost QMS. Stejně tak stanovilo termíny a periodicitu jak měření a monitorování, tak také jak provádět analýzy výsledků.

Pro hodnocení výkonnosti společnosti jsou zavedeny metody monitorování vybraných hlavních procesů. Procesy monitoruje dispečer. Záznamy výsledků monitorování poskytují objektivní podklady k hodnocení výkonnosti společnosti a jsou pravidelně analyzovány. V případě, kdy není dosaženo plánovaných výsledků, je zavedeno nápravné opatření.

Níže jsou uvedena kritéria, stanovená pro hlavní procesy.

Název procesu	Metoda monitorování procesu	Kritérium úspěšnosti	Záznam výsledku
Nákladní doprava	plnění plánu obratu	min.= plán	výsledovka
Nákladní doprava	Nepřekročení neshod vinou přepravce	0 případů	Kniha neshod a opatření
Nákladní doprava	Dodržení stanoveného čistění	0 případů	Kniha neshod a opatření

9.1.2 Spokojenost zákazníka

Jednatelka a dispečer monitorují informace o spokojenosti či nespokojenosti zákazníka jako jedno z měřítek výkonnosti systému managementu kvality. Informace získávají především osobním jednáním s klienty, při nichž zjišťuje jejich stanovisko k

- plnění termínů,
- kvalitě prováděných služeb,
- flexibilitě,
- přístupu k řešení problémů.

Získané připomínky a podněty vedení společnosti operativně řeší se snahou nalézt cestu ke zlepšení. Návazně se připomínky zákazníka analyzují a jsou zahrnuty do přezkoumání systému managementu

9.1.3 Analýza a hodnocení

Vedení společnosti průběžně analyzuje a hodnotí veškerá data, jež vypovídají o výkonnosti QMS. Tyto analýzy slouží jako podklad pro přezkoumání systému.

9.2. Interní audit

Společnost provádí pravidelné interní audity, aby se stanovilo, zda systém QMS:

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 24 z 26
---------------------------	------------------	----------------

- vyhovuje plánovaným činnostem a požadavkům normy ISO 9001 a GMP+ Silniční přeprava krmiv
- vyhovuje vlastním požadavkům společnosti
- je efektivně uplatněn a je udržován

Interní audit je prováděn pravidelně podle programu, jež manažer kvality plánuje s ohledem na stav důležitosti procesů a oblastí, které se mají podrobit auditu, a také na výsledky předchozích auditů. Je definován předmět auditu, dostatečná četnost (tak, aby nejméně 1x ročně byly prověřeny všechny kapitoly normy tam, kde je požadováno jejich plnění). Pro zajištění objektivity a nestrannosti auditu se společnost rozhodla využívat služeb externího auditora.

Vedení společnosti přijímá k nedostatkům, zjištěným v průběhu auditu, včasná nápravná opatření.

Následná opatření zahrnují ověřování uplatněného opatření a předložení zprávy o výsledcích ověřování.

Výsledky interních auditů jsou dokumentovanou informací.

Účelnost zajišťovaných interních auditů hodnotí vedení společnosti v rámci přezkoumání systému managementu kvality.

9.3 Přezkoumání systému managementu

9.3.1 Obecně

V plánovaných intervalech 1x ročně přezkoumává vedení společnosti zavedený QMS pro zajištění jeho přiměřenosti, vhodnosti a efektivnosti na základě zpracované „Zprávy pro přezkoumání“.

9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu

Podkladem pro přezkoumání je zpráva manažera kvality o vývoji, účinnosti a stavu úrovně systému managementu kvality.

Zpráva obsahuje informace o:

- stavu opatření, vyplývajících z minulých přezkoumání
- změnách interních a externích aspektů, relevantních pro QMS
- informacích o výkonnosti a efektivnosti QMS
 - spokojenost zákazníka včetně zpětné vazby
 - stav plnění cílů kvality
 - výkonnost procesů a shoda produktů a služeb
 - neshody a nápravná opatření
 - výsledky monitorování a měření
 - výsledky auditů (interní audity, audity zákazníka i audity provedené třetí stranou)
 - hodnocení dodavatelů
- přiměřenosti zdrojů

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 25 z 26
---------------------------	------------------	----------------

- efektivnosti opatření k řešení rizik a příležitostí
- doporučení pro zlepšování

9.3.3 Výstupy z přezkoumání systému managementu

Výstupy z přezkoumání QMS zahrnují rozhodnutí a opatření vztahující se :

- k příležitostem ke zlepšování
- k případně potřebným změnám QMS
- k potřebám zdrojů

Zápis a zpráva z přezkoumání systému managementu jsou uchovávány jako dokumentované informace. Závěry a rozhodnutí jsou využívány jako vstupy pro následná přezkoumání systému managementu.

10. ZLEPŠOVÁNÍ

10.1 Obecně

Vedení společnosti určuje a volí příležitosti ke zlepšování a patření pro QMS a trvalé plnění požadavků zákazníka. Zmíněná opatření zahrnují:

- Zlepšování poskytovaných služeb pro plnění požadavků a zohlednění budoucích potřeb
- Nápravu, prevenci, případně snížení nežádoucích účinků
- Zlepšování výkonnosti a efektivnosti QMS

10.2 Neshoda a nápravné opatření

Vyskytne-li se neshoda v kterékoliv oblasti QMS, včetně stížností a reklamací, vedení společnosti:

- Příslušným způsobem reaguje na neshodu a pokud je to vhodné
 - Přijímá opatření k řízení a nápravě neshody
 - Vypořádá následky neshody
- Vyhodnotí potřebu stanovení opatření k odstranění příčiny neshody a to:
 - Přezkoumáním neshody
 - Určením příčin
 - Posouzením možnosti opakování
- Realizuje opatření
- Přezkoumává efektivnost stanovených opatření
- Je-li to zapotřebí, pak aktualizuje dosud určená rizika a příležitosti
- Je-li potřeba provede změny QMS

Při veškerém tomto konání dbá na to, aby stanovená opatření byla přiměřená účinkům zjištěných neshod.

JK speed kipper s.r.o.	Příručka kvality	Strana 26 z 26
---------------------------	------------------	----------------

Nápravná opatření eviduje manažer kvality v „Knize neshod a opatření“.

Veškeré důkazy o neshodách, přijatých opatřeních a jejich výsledcích jsou uchovávány jako dokumentované informace.

10.3 Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování vybudovaného QMS je chápáno jako soustavná činnost, jež je naplňována především permanentní kontrolou výkonnosti a efektivnosti procesů, prováděním interních auditů a také pomocí přezkoumání QMS.

Aktualizace FSMS

Pro efektivní a účinné fungování společnosti jsou plánovány, identifikovány, implementovány, řízeny, kontrolovány, udržovány a aktualizovány vzájemně propojené činnosti - procesy, které využívají zdroje a jsou řízeny za účelem přeměny vstupů na výstupy. Výstup z jednoho procesu je vstupem do procesu dalšího.

V procesním přístupu jsou tyto procesy definovány a je popsáno jejich vzájemné působení a jejich posloupnost. Výhodou procesního přístupu je kontinuální řízení vazeb v rámci systému procesů, jejich kombinování a vzájemné působení.

Společnost řídí plánované změny a vyhodnocuje důsledky nezamýšlených změn, aby zmírnila negativní dopady.

Aktualizace se zakládá na:

- a) interní a externí komunikaci,
- b) dalších informacích k FSMS,
- c) výstupu ověření FSMS,
- d) výstupech z přezkoumání vedením.

Přílohy

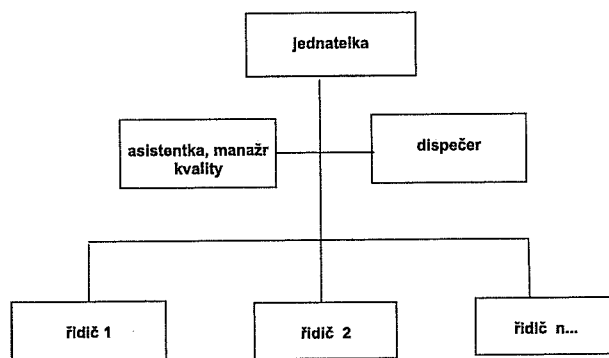
příloha č. 1 – Mapa procesů

příloha č. 2 - Organizační schéma

příloha č. 3 - Registr interních a externích aspektů

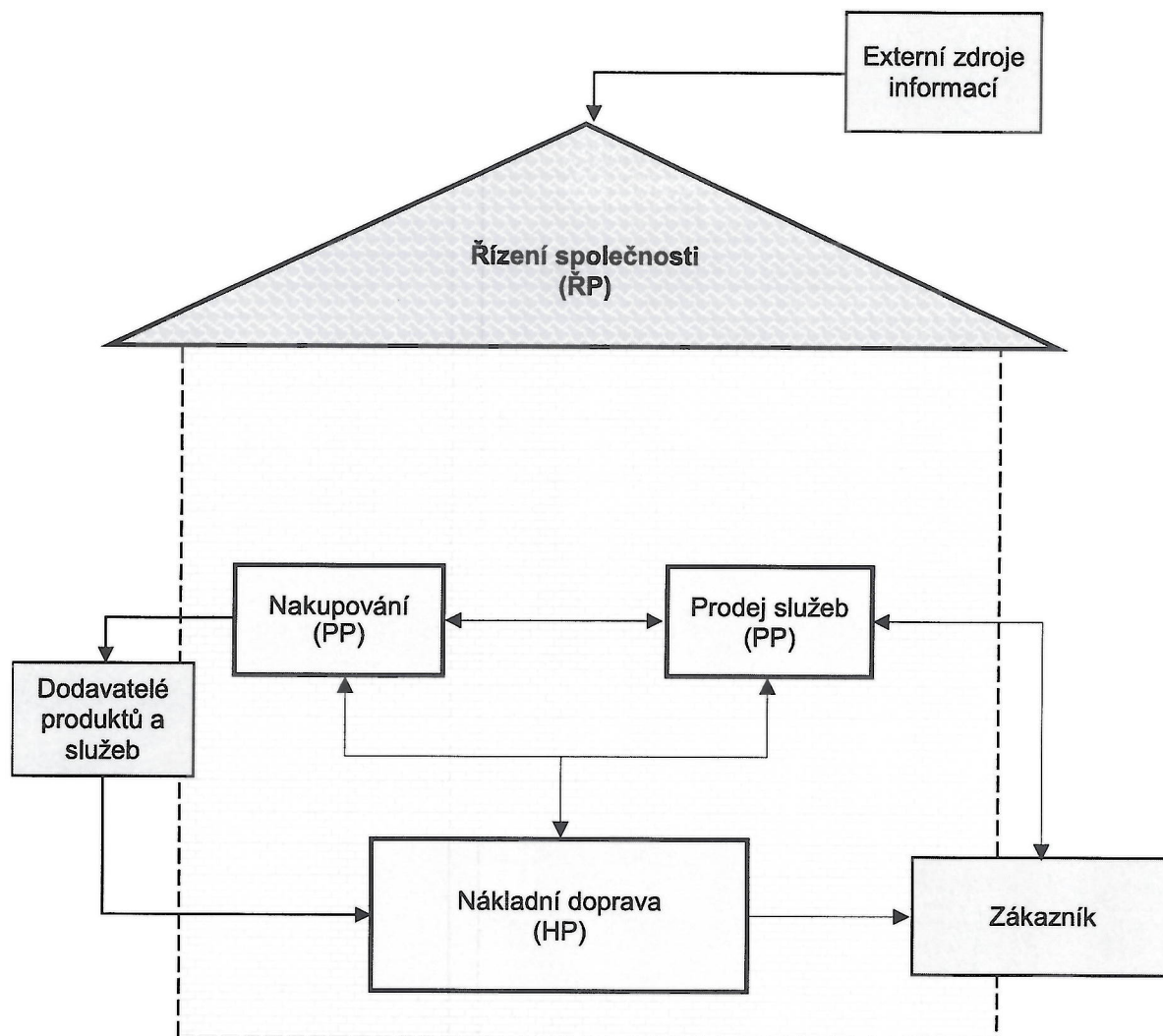
příloha č. 4 - Registr zainteresovaných stran

příloha č. 5 – Karta procesu

Organizační schéma společnosti JK speed kipper, s.r.o.

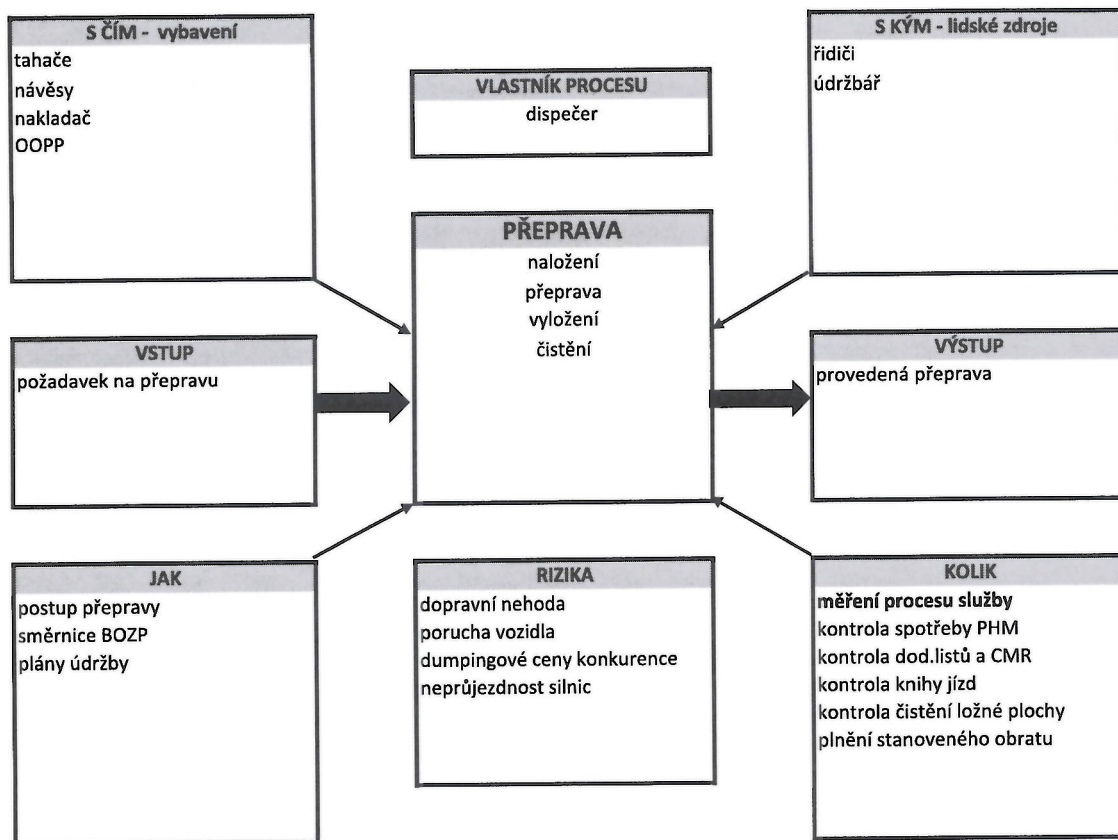
22.05.2023

12.01.2015



Zpracoval: Lenka Beníčková
Dne: 22.05.2023

Beníčková



Zpracoval: Lenka Beníčková
 Datum: 22.05.2023

Beníčková

Aspekt	IA/EA	Proces	Rizika	Příležitosti	Míra rizika				Opatření
					K1	K2	MR	Významnost	
Management	IA	řízení	chybné rozhodnutí, nedostatečná komunikace		2	3	6	nízká	rozhodování na základě provedených analýz, důsledné přenášení informací na podřízené pracovníky
Konkurence v ČR a zahraníčí	EA	obchod	dumpingové ceny		3	3	9	nízká	cenová politika, případné snížení ceny, garance kvality služeb
Kompetence	IA	řízení	nedostatečné kompetence, informovanost		2	3	6	nízká	seznámení s návody používaných strojů a vozidel, pravidelná školení řidičů
Vozidla	IA	přeprava	poruchy vozidel, dopravní nehoda		3	5	15	vysoká	provádění pravidelné preventivní údržby, školení řidičů
Inovace techniky	IA	řízení		nákup nových vozidel					obměna vozového parku, vyspecifikování potřeby vozidel a způsobu financování
Dokumentace, vnitřní předpisy	IA	řízení dokumentace	nesoulad mezi dokumenty a skutečností, nedodržení stanovených postupů		2	3	6	nízká	prokazatelné seznámení příslušných pracovníků, kontrola dodržování postupů

Software	IA	řízení	ztráta dat	1	5	5	nízká	používání legálního software, přístupová hesla, antivirové programy, zálohování
Majetek společnosti	IA	řízení	požár, krádež	2	5	10	střední	školení pracovníků, revize hasičích přístrojů, provádění pravidelných provereek, umístění vozidel v oploc. areálu, kamery
			zneužití osobních údajů	1	5	5	nízká	zabezpečené uložení osobních a obchodních údajů
Osobní data	IA	řízení						
dopravní obslužnost	EA	přeprava	neprůjezdnost silnic	3	3	9	nízká	včasná komunikace se zákazníkem

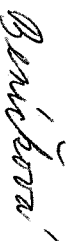
Legenda

K1 x K2 = MR

K1 pravděpodobnost	K2 dopad rizika	MR	Významnost
výskytu rizika			
1 - téměř nemožné	1 - minimální	0 - 9	nízká
2 - výjimečně možné	2 - malý	10 - 14	střední
3 - běžně možné	3 - střední	15 - 25	vyšoká
4 - pravděpodobné	4 - zvýšený		
5 - hraničící s jistotou	5 - velký		

Zpracoval:
Datum:

Lenka Beníčková
22.05.2023



Zainteresaná strana	Požadavky	Rizika	Příležitosti	Proces	Míra rizika			Významnost	Opatření
					K1	K2	MR		
Zákazníci	rychlá komunikace, včasné a kvalitní plnění objednávek	včasné doručení, nepoškození nákladu		přeprava	3	3	9	nízká	odpovědné přezkoumávání požadavků před převzetím objednávek, časová návaznost přepravy, zodpovědnost každého pracovníka
Zaměstnanci	pracovní podmínky, odpovídající mzda			řízení					
Dodavatelé	jednoznačné stanovení požadavků, včasná úhrada			obchod					
Leasingová společnost	dodržování termínů splátek leasingu	sankce při opožděných platbách		řízení	1	4	4	nízká	priorita plateb
Státní správa	dodržování zákonných předpisů	sankce, vyplývající z nedodržení stanovených požadavků		řízení	2	3	6	nízká	dodržování stanovených předpisů a hodnotových ukazatelů

