



VODÁRENSKÁ
AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s.

VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a.s.
Soběšická 820/156, 638 01 Brno

Typ dokumentu:

Řád

Název dokumentu:

Příručka systému integrovaného managementu

Rozsah platnosti:

celá společnost

Účinnost:

1.1.2013

Označení dokumentu:

VASP/ZDS/12/2

Verze:

1

Místo uložení dokumentu:

sekretariát generálního ředitele

Počet stran:

28

Zpracovatel:

Ing. Josef Filla
Vedoucí útvaru
integrovaného řízení
Ing. Andrea Rovnaníková
Manažer EMS

Datum:

5. 12. 2012

Podpis:

Aproboval:

Mgr. Iveta Višňanská

Datum:

5. 12. 2012

Podpis:

Schválil:

Ing. Jindřich Král
Předseda představenstva

Datum:

5. 12. 2012

Podpis:

Správce dokumentu:

Ing. Josef Filla

Datum:

5. 12. 2012

Podpis:



Obsah

	strana
Část I. Všeobecná ustanovení	3
Článek 1 Účel a cíl	3
Článek 2 Oblast platnosti	3
Část II. Profil společnosti	3
Část III. Termíny a definice	4
Část IV. Systém integrovaného managementu	6
Článek 1 Všeobecné požadavky	6
Článek 2 Požadavky na dokumentaci	7
Část V. Odpovědnost managementu	8
Článek 1 Osobní angažovanost a aktivita managementu	8
Článek 2 Zaměření na zákazníka	9
Článek 3 Politika integrovaného systému řízení	9
Článek 4 Plánování	9
Článek 5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace	10
Článek 6 Přezkoumání systému managementu	14
Část VI. Management zdrojů	15
Článek 1 Poskytování zdrojů	15
Článek 2 Lidské zdroje	15
Článek 3 Infrastruktura	15
Článek 4 Pracovní prostředí	16
Část VII. Realizace produktu	17
Článek 1 Plánování realizace produktu	17
Článek 2 Procesy týkající se zákazníka	17
Článek 3 Návrh a vývoj	19
Článek 4 Nakupování	19
Článek 5 Výroba a poskytování služeb	20
Článek 6 Řízení monitorovacích a měřících zařízení	22
Část VIII. Měření, analýza a zlepšování	22
Článek 1 Všeobecně	22
Článek 2 Monitorování a měření	22
Článek 3 Řízení neshodného produktu	23
Článek 4 Havarijní připravenost a reakce	24
Článek 5 Analýza dat	24
Článek 6 Zlepšování	25
Část IX. Rozsah systému integrovaného managementu	
Část X. Související dokumentace	



Část I. Všeobecná ustanovení

Článek 1 Účel a cíl

Předmětem příručky integrovaného systému managementu je popsání systémů managementu kvality a environmentálního managementu ve VODÁRENSKÉ AKCIOVÉ SPOLEČNOSTI, a.s. Zahrnuje stanovení postupů a odpovědností zajišťujících funkční management kvality v průběhu hlavních výrobních procesů a souvisejících zákaznických služeb. Zohledňuje také dosažení a prokázání řádného environmentálního profilu soustavným a kvalifikovaným řízením dopadů činností, výrobků a služeb na životní prostředí.

Článek 2 Oblast platnosti

Tato příručka systému integrovaného managementu platí pro všechny zaměstnance organizačních složek společnosti, ve kterých jsou oba systémy managementu (kvality a environmentu) zavedeny, s vyloučením článku 7.3 ČSN EN ISO 9001 – návrh a vývoj.

Část II. Profil společnosti

VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a.s. (dále jen společnost) byla založena v prosinci 1993 jako provozní vodárenská společnost.

Zajišťuje nepřetržité a spolehlivé provozování vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu na základě smluvního vztahu (provozní smlouvy) s majiteli technické infrastruktury, kterými jsou převážně svazky měst a obcí. Postupně uzavřela i řadu smluv se samostatnými městy či obcemi v regionu.

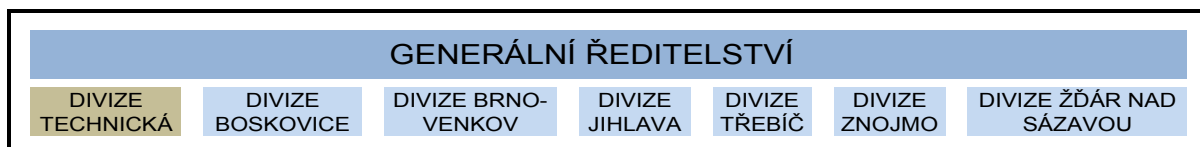
Svým smluvním partnerům garantuje i nadstandardní konzultační a poradenské služby zaměřené především na plánování rekonstrukcí, oprav a výstavbu prvků infrastrukturního majetku. Hlavní prioritou společnosti je udržet vysokou kvalitu svých služeb a poskytovat je za přiměřené ceny.

Právníkům a fyzickým osobám v regionech pokrytých provozovanými inženýrskými sítěmi - realizuje dodávku pitné vody, od producentů odpadních vod odvádí a následně zajišťuje čištění odpadních vod v souladu s platnými právními předpisy.

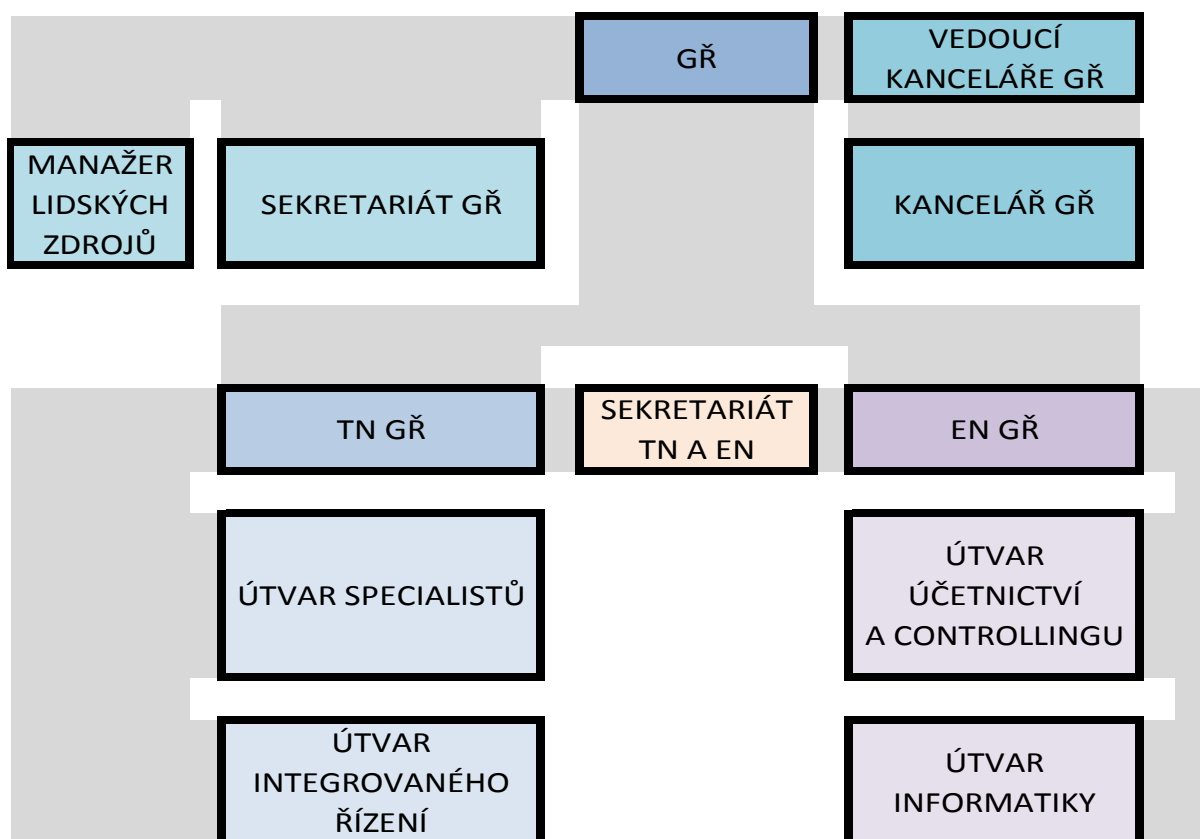
Právníkům a fyzickým osobám a dále pak investorům nových staveb - poskytuje služby související především s provozem vodovodních i kanalizačních sítí a s tím spojenými povinnostmi provozovatele liniových sítí.

Cílem společnosti je spolehlivá a kvalitní realizace vykonávaných služeb. Toto je realizováno ve snaze o hospodárné provozování svěřené infrastruktury, realizování dodávky pitné vody i odvádění odpadních vod za přiměřenou cenu a poskytování veškerých souvisejících služeb ve kvalitě eliminující případné reklamace na minimum.

Organizační struktura společnosti je koncipována v organizačním řádu schváleném představenstvem společnosti s účinností od 1.6.1998, ve znění pozdějších dodatků. Její členění do jednotlivých organizačních složek je zřejmé z následujícího schématu:



Organizační struktura generálního ředitelství společnosti je rovněž koncipována v organizačním řádu a její členění je zřejmé z následujícího schématu.



Generální ředitelství je organizačním stupněm koncepční, řídicí, metodicko-kontrolní a obslužné povahy, sloužící ke komplexnímu zabezpečení výrobních, technických ekonomických a organizačně-právních funkcí společnosti.

Divize jsou druhým organizačním stupněm společnosti, bez právní subjektivity. Divize se z hlediska své činnosti rozlišují na divize provozní a technickou divizi. Divize jsou ve svém organizačním postavení rovnoprávné a není mezi nimi vztah nadřízenosti a podřízenosti. Divize jsou organizačními složkami společnosti – šest provozních divizí a technická divize.

Technická divize zabezpečuje pro společnost a vnější subjekty specializované práce, služby, obchodní činnost a technické informace. Uvedené služby poskytuje úplatně.

Provozní divize jsou oprávněny a povinny zajišťovat provozní činnosti, především provozování vodovodů a kanalizací pro dobrovolné svazky obcí, samostatné obce a ostatní zákazníci, a to komerčně smluvní formou.

Část III.

Termíny a definice

Auditor - osoba s odbornou způsobilostí k provádění auditu



Asistent manažera řízení kvality – zaměstnanec odpovědný v přímé součinnosti s manažerem řízení kvality za dodržování požadavků **ČSN EN ISO 9001** a **ČSN EN ISO 14001** na divizi

Cíle kvality – opatření žádaná nebo zamýšlená ve vztahu ke kvalitě, cíle kvality vycházejí z politiky kvality

Cíle integrovaného řízení – cíle kvality a environmentální cíle formulované ve společném dokumentu

Divize – provozní divize, technická divize

Dokument - informace a jejich podpůrné médium. Médium může být papír, magnetický, elektronický nebo optický počítačový disk, fotografie nebo porovnávací vzor nebo jejich kombinace

Dokumentace systému řízení kvality – soubor interních a externích předpisů, údajů a záznamů, který je vytvářen, řízen a udržován v souladu s požadavky normy **ČSN EN ISO 9001**

Dokumentace systému environmentálního řízení – soubor interních a externích předpisů, údajů a záznamů, který je vytvářen, řízen a udržován v souladu s požadavky normy **ČSN EN ISO 14001**

Environmentální aspekt - prvek činností nebo výrobků nebo služeb společnosti, který může ovlivňovat životní prostředí. Významný environmentální aspekt má nebo může mít významný environmentální dopad.

Environmentální cíl - celkový environmentální záměr, který je v souladu s environmentální politikou a jehož dosažení si společnost sama stanoví

Environmentální cílová hodnota - podrobný požadavek na výkonnost, vztahující se na společnost nebo její části, který vychází z environmentálních cílů a který musí být stanoven a splněn, aby těchto cílů bylo dosaženo

Environmentální dopad - jakákoli změna v životním prostředí, ať nepříznivá, či příznivá, která zcela nebo částečně vyplývá z environmentálních aspektů společnosti

Environmentální politika - celkové záměry a zaměření společnosti ve vztahu k jejímu environmentálnímu profilu, oficiálně vyjádřené jejím generálním ředitelem. Environmentální politika poskytuje rámec pro opatření a pro stanovení environmentálních cílů a environmentálních cílových hodnot.

Interní audit - systematický, nezávislý a dokumentovaný proces pro získávání důkazů z auditu a pro jeho objektivní hodnocení s cílem stanovit rozsah splnění kritérií auditu systému integrovaného managementu stanovených společností

Manažer řízení kvality – zaměstnanec odpovědný za zavedení a dodržování požadavků **ČSN EN ISO 9001** ve společnosti

Manažer environmentálního řízení - zaměstnanec odpovědný za zavedení a dodržování požadavků **ČSN EN ISO 14001** ve společnosti

Neshoda - nesplnění požadavku

Neustálé zlepšování - opakující se proces zlepšování systému integrovaného managementu, jímž se dosahuje zlepšení kvality produktu a celkového environmentálního profilu společnosti v souladu s politikou integrovaného systému řízení

Opatření k nápravě - opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody

Organizační složka – generální ředitelství, provozní divize, technická divize

Politika kvality – celkové záměry a směr působení společnosti ve vztahu ke kvalitě oficiálně vyjádřené generálním ředitelem

Politika integrovaného systému řízení – environmentální politika a politika kvality deklarované generálním ředitelem společnosti ve společném dokumentu



Postup - specifikovaný způsob provádění činnosti nebo procesu

Proces – soubor vzájemně propojených činností přeměňujících vstupy na výstupy za současného využití zdrojů

Produkt – výsledek činnosti nebo procesů; může být hmotný nebo nehmotný

Prevence znečištění, předcházení znečištění - používání procesů, praktik, technik, materiálů, výrobků, služeb nebo energie k zabránění, snížení nebo regulování (samostatně nebo v kombinaci) vzniku emisí nebo vypouštění jakéhokoli druhu znečišťující látky nebo odpadu tak, aby se snížily negativní environmentální dopady. Prevence znečištění může zahrnovat snížení nebo vyloučení využívání zdrojů, změny procesů, výrobků nebo služeb, účinné využívání zdrojů, záměny a náhrady materiálů a energií, opětné používání, rekuperaci, recyklaci, obnovu a úpravu

Preventivní opatření - opatření k odstranění příčiny potenciální nehody

Systém managementu kvality (QMS) – systém managementu společnosti ke stanovení politiky kvality a cílů kvality a k dosažení těchto cílů. Systém zahrnuje organizační strukturu, plánovací činnosti, odpovědnosti, praktiky, postupy, procesy a zdroje

Systém environmentálního managementu (EMS) – systém managementu společnosti sloužící k vytvoření a zavedení její environmentální politiky a řízení jejich environmentálních aspektů

Systém integrovaného managementu (IMS) – je tvořen souborem všech nástrojů a funkcí vytvářejících QMS a EMS. Oba tyto systémy slučuje v jeden integrovaný nástroj řízení

Zainteresovaná strana - osoba nebo skupina, která se zajímá o environmentální profil společnosti nebo je jím ovlivněna

Záznam - dokument, v němž jsou uvedeny dosažené výsledky nebo v němž se poskytují důkazy o provedených činnostech

Životní prostředí, environment - prostředí, ve kterém společnost provozuje svou činnost zahrnující ovzduší, vodu, půdu, přírodní zdroje, rostliny a živočichy, lidi a jejich vzájemné vztahy. V této souvislosti se „prostředí“ rozšiřuje za hranice společnosti do globálního systému.

Část IV.

System integrovaného managementu

Článek 1

Všeobecné požadavky

Společnost má zdokumentované procesy podporující funkčnost QMS a je schopna prokazovat trvalé zohlednění požadavků zákazníků v realizovaných produktech. Má rovněž vytvořený a zdokumentovaný EMS, který byl dlouhodobě formován jako nezbytná součást řízení výrobních procesů. Výrobní procesy se významným způsobem dotýkají jednotlivých složek životního prostředí, především pak kvality podzemních a povrchových vod a dále pak ovlivňují velikost zásob podzemních vod jako významného přírodního zdroje.

Oblast působnosti IMS zahrnuje celou společnost. Nezávislé postavení zaujímají vodohospodářské laboratoře, které jsou akreditovány Českým institutem pro akreditaci jako zkušební laboratoře podle [ČSN EN ISO/IEC 17025](#). Společnost neprovádí návrh a vývoj produktu, proto tento požadavek [ČSN EN ISO 9001](#) není v dokumentaci IMS popsán a zaveden. V přiměřeném rozsahu je IMS uplatňován všemi zaměstnanci společnosti, kteří



řídí, provádějí a ověřují činnosti, které mohou mít vliv na kvalitu finálního produktu a mohou ovlivnit jednotlivé složky životního prostředí.

Celý IMS byl utvářen v průběhu dlouhodobého procesu nastavování a optimalizace výrobních postupů a souvisejících funkčních odpovědností. Soustavné úsilí o neustálé zlepšování systémů řízení realizovaných procesů v konečném důsledku vedlo k dosažení jejich souladu s požadavky ČSN EN ISO 9001 i ČSN EN ISO 14001 a je formulováno v této příručce systému integrovaného managementu.

Článek 2

Požadavky na dokumentaci

1. Všeobecně

Dokumentace IMS je řízena v souladu s ustanoveními **Směrnice pro řízení a tvorbu dokumentů** a obsahuje:

Politiku integrovaného systému řízení

Cíle integrovaného systému řízení

Příručku systému integrovaného managementu

Registr vlivu činností na životní prostředí

Dokumentované postupy v souladu **ČSN EN ISO 9001** se zapracováním požadavků **ČSN EN ISO 14001**

Záznamy vedené ve vazbě na požadavky citované normy

2. Příručka systému integrovaného managementu

Základním dokumentem IMS je tato příručka systému integrovaného managementu. Ve vazbě na ostatní systémové dokumenty řízení společnosti prokazuje připravenost společnosti vyhovět požadavkům všech potencionálních zákazníků na kvalitu realizovaného produktu a dokládá snahu o:

- minimalizaci dopadů výrobních procesů na jednotlivé složky životního prostředí za současného udržování kvality poskytovaných služeb,
- realizaci preventivních opatření směřujících k minimalizaci možných havarijních stavů negativně ovlivňujících jednotlivé složky životního prostředí.

3. Řízení dokumentů

Ve společnosti je zpracován jednotný systém řízení dokumentů nezbytných pro řízení výrobních procesů, a to pro všechny úrovně jejich řízení.

Tvorba a řízení interních dokumentů je upravena **Směrnicí pro řízení a tvorbu dokumentů**, jejímž cílem je, aby vytvořené dokumenty byly přehledné, správné a jednotně strukturované. Dále zajišťuje, aby byly dostupné prokazatelně platné řízené dokumenty. S ohledem na rozsáhlou organizační strukturu a územní rozlehlost společnosti, je těžiště řízení interních dokumentů převáděno na elektronickou formu prostřednictvím SW Altus Portal přes webové rozhraní. Interní dokumenty jsou řízeny jako jeden celek, jehož nedílnou součástí je dokumentace IMS.

Řízení externích dokumentů je realizováno následovně:

- [technické normy](#)

Centrálně je zajištěna informovanost o aktuálních změnách prostřednictvím pověřeného specialisty generálního ředitelství. Na SW Altus Portal je z jednotlivých pracovišť přístupný seznam technických norem, které jsou v tištěné formě k dispozici u pověřeného



specialisty na generálním ředitelství společnosti. Dále je zde umístěn seznam platných vodohospodářských technických norem zpracovaný odbornou firmou HYDROPROJEKT CZ, a.s. Seznamy jsou průběžně aktualizovány.

Jednotlivé organizační složky mají k technickým normám zajištěn přístup prostřednictvím předplacené služby pro nahlížení a tisk přes webové rozhraní od poskytovatele ČSN online - Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

- [sbírky zákonů](#)

Centrálně je k dispozici aktualizovaná databáze systému ASPI (Automatizovaný systém právních informací). Informace ze systému jsou na vyžádání k dispozici. Na SW Altus Portal je k dispozici seznam právních předpisů bezprostředně souvisejících s profesní činností společnosti a texty těchto předpisů. Centrálně jsou uchovávány Sbírký zákonů v tištěné formě.

Za správu a aktualizaci odpovídá právník generálního ředitelství.

- [bezpečnostní předpisy](#)

Jako specifická součást právních předpisů je jejich aktualizovaná databáze umístěna na SW Altus Portal. Bezpečnostní předpisy jsou na vyžádání k dispozici všem zaměstnancům společnosti.

Za správu a aktualizaci odpovídá specialista společnosti pro BOZP.

4. Řízení záznamů

O realizovaných výrobních procesech a konkrétních pracovních úkonech jsou vedeny záznamy v tištěné nebo elektronické formě. Jejich rozsah a forma respektují požadavky právních předpisů, praktická hlediska konkrétní provozní praxe a požadavky zákazníků – především vlastníků infrastruktury. Režim vedených záznamů je dále upraven konkrétními řídicími dokumenty v souladu se **Spisovým a skartačním řádem**. Záznam je opatřen údajem o čase jeho provedení, jménem a funkcí zaměstnance, který ho uskutečnil a je prováděn bez zbytečného odkladu. Případná oprava záznamu se provede tak, aby byl jednoznačně patrný obsah původního textu. Musí obsahovat údaje o čase jejího provedení, jméno a funkci zaměstnance, který opravu záznamu uskutečnil.

Část V.

Odpovědnost managementu

Článek 1

Osobní angažovanost a aktivita managementu

Kompetence a odpovědnosti vedoucích zaměstnanců společnosti jsou vymezeny **Organizačním řádem** a **Podpisovým řádem**. **Organizačním řádem** je upravena vnitřní komunikace mezi jednotlivými organizačními složkami, v rámci jednotlivých organizačních složek a komunikace s jinými subjekty.



Článek 2 Zaměření na zákazníka

Efektivní zajištění provozu vodovodních a kanalizačních sítí pro vlastníky této infrastruktury, spolehlivá dodávka pitné vody právnickým a fyzickým osobám a související odvádění odpadních vod je základním cílem společnosti. To je realizováno společně s poskytováním souvisejících služeb v kvalitě eliminující případné reklamace na minimum. Konkrétní postupy jsou upraveny **Směrnicí o řízení zákaznických služeb**.

Článek 3 Politika integrovaného systému řízení

Generální ředitel vyhlásil **Politiku integrovaného systému řízení**, která je vytvořena v souladu s posláním a strategickými záměry společnosti. Je vydána jako samostatný dokument a bude každoročně přezkoumána z hlediska jejího naplňování a aktuálnosti. **Politika integrovaného systému řízení** je prezentována prostřednictvím webových stránek, na propagačních plochách jednotlivých organizačních složek společnosti a na veřejnosti přístupných místech jednotlivých provozů.

Článek 4 Plánování

1. Cíle kvality, environmentální cíle

Společnost má od června 2010 certifikovaný Systém managementu kvality (QMS) podle normy **ČSN EN ISO 9001** v rámci kterého stanovil generální ředitel společnosti **Cíle kvality** rozdělené do krátkodobého časového horizontu a dlouhodobého časového horizontu. Cíle jsou formulovány s výrazným zaměřením na realizaci dílčích projektů Strategie firmy a tedy směřující k optimalizaci provozu technologických zařízení. Tyto technologie se především v oblasti čištění odpadních vod výrazně podílejí na ochraně a rovněž pak i na zlepšení kvality povrchových vod. Jedná se tedy rovněž o naplnění **environmentálních cílů**, které jsou v již vyhlášených „Cílech kvality“ zcela neformálně obsaženy. Od roku 2012 jsou řediteli jednotlivých divízi deklarovány formou samostatného prohlášení **„Cíle integrovaného systému řízení“** pro období následujícího kalendářního roku zahrnující v jednom dokumentu cíle kvality i environmentální cíle.

Environmentální chování společnosti dlouhodobě ovlivňuje skutečnost, že hlavním předmětem výrobní činnosti je dodávka pitné vody, odvádění odpadních vod a následné nakládání s nimi v souladu s platnými právními předpisy. Tuto činnost společnost realizuje provozováním vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu na základě smluvního vztahu (provozní smlouvy) s vlastníky vodohospodářské infrastruktury.

2. Plánování systému integrovaného managementu

Základní nástroje pro plánování IMS jsou zapracovány do základních systémových dokumentů, kterými jsou:

- **Politika integrovaného systému řízení,**



- **Cíle kvality** vyhlášené generálním ředitelem společnosti v červnu 2010 pro období do konce roku 2013 a **Cíle integrovaného systému řízení** deklarované každoročně řediteli jednotlivých organizačních složek společnosti pro období následujícího kalendářního roku.
 - **Směrnice o řízení interního auditu,**
 - **Směrnice pro řešení neshod, opatření k nápravě a preventivních opatření,**
- Dalšími podpůrnými nástroji pro efektivní provozování celého systému jsou rovněž:
- **Směrnice o investičním plánování, rozhodování a pořizování investic,**
 - **Směrnice o plánování a rozborech,**
 - **Směrnice o dlouhodobém majetku, jeho evidenci a o odpisovém plánu,**
 - **Směrnice o obstarávání zakázek.**

3. Environmentální aspekty

Jedním ze stěžejních dokumentů zavedeného EMS je **Registr vlivů činností na životní prostředí**, (dále jen Registr) zahrnující všechny doposud známé environmentální aspekty potenciálně ovlivňující jednotlivé složky životního prostředí.

Registr je zpracován s vysokou mírou podrobnosti pouze v elektronické formě jako dokument Microsoft Excel ve formátu .xls . Strukturován je podle jednotlivých organizačních složek, v rámci organizačních složek dle jednotlivých druhů (skupin) provozovaných zařízení (objektů) a v nich umístěných provozních technologií, tedy i výrobních procesů.

Elektronická forma vedení dokumentu umožňuje jeho průběžnou aktualizaci a je soustavně přístupná v aktuální verzi prostřednictvím SW Altus Portal přes webové rozhraní z jednotlivých pracovišť. S ohledem na značný rozsah dokumentu Microsoft Excel se nepředpokládá vyhotovení Registru v tištěné podobě.

4. Požadavky právních předpisů a jiné požadavky

Veškeré environmentální aspekty byly posouzeny z hlediska jejich faktického environmentálního dopadu, z hlediska závažnosti a dle platných ustanovení (požadavků) právních předpisů nebo rozhodnutí příslušných správních orgánů. V případě rozhodnutí správních orgánů upravujících především limitní hodnoty na provozovaných zařízeních a související poplatkové povinnosti se jedná o značné množství dokumentů. Tyto jsou vedeny na jednotlivých organizačních složkách společnosti v přehledech a v databázích spravovaných pověřenými zaměstnanci. Jedná se o dlouhodobě formovaný systém historicky vycházející z organizační struktury konkrétní organizační složky společnosti. Činnost pověřených zaměstnanců koordinují a metodicky řídí specialisté generálního ředitelství. Soulad s požadavky právních předpisů a rozhodnutími příslušných správních orgánů je zpracován do Registru.

Článek 5

Odpovědnost, pravomoc a komunikace

1. Odpovědnost a pravomoc

Odpovědnosti a pravomoci jsou pro jednotlivé zaměstnance společnosti stanoveny touto **Příručkou systému integrovaného řízení, Organizačním řádem, Podpisovým řádem a Katalogem popisu pracovních míst a Pracovními náplněmi jednotlivých zaměstnanců.**

2. Představitelé managementu

Představitelem vedení společnosti pro oblast IMS je technický náměstek generálního ředitele, který:

- zajišťuje podmínky pro vytváření, implementaci a udržování procesů potřebných pro QMS a EMS,
- předkládá zprávy vedení společnosti o výkonnosti QMS, o účinnosti EMS a o jakékoliv potřebě zlepšování,
- podporuje povědomí o závažnosti požadavků zákazníka a o významu IMS v rámci celé společnosti.

Manažer řízení kvality je přímo podřízen představiteli vedení společnosti pro oblast QMS a z titulu své funkce:

- koordinuje součinnost při implementaci systému řízení kvality do výrobních procesů jednotlivých organizačních složek a tvorbu systémových prvků managementu kvality,
- udržuje aktuálnost dokumentace systému managementu kvality v rámci celé společnosti,
- koordinuje činnost asistentů manažera řízení kvality na divizích při:
 - tvorbě plánů interních auditů,
 - realizaci interních auditů a správě s tím související dokumentace,
 - dozorování činností při zjišťování příčin neshod,
 - dozorování zajištění realizace opatření k nápravě,
 - implementaci SW Altus Portal pro řízení dokumentace na divizi,
- je hlavním administrátorem SW pro správu řídicí firemní dokumentace,
- koordinuje podklady z divizí při přípravě dozorového auditu,
- koordinuje a metodicky řídí činnost asistentů manažera řízení kvality na divizích,
- je oprávněn v rozsahu výkonu pracovní náplně asistentů manažera řízení kvality těmto přímo zadávat konkrétní úkoly a vyžadovat jejich plnění.

Manažer environmentálního řízení – je přímo podřízen manažerovi řízení kvality a z titulu své funkce:

- koordinuje součinnost při implementaci EMS do výrobních procesů jednotlivých organizačních složek a tvorbu systémových prvků EMS,
- udržuje aktuálnost dokumentace EMS v rámci celé společnosti,
- pro oblast EMS koordinuje činnost asistentů manažera řízení kvality na divizích ve stejném rozsahu jako manažer řízení kvality pro oblast QMS, koordinuje a metodicky řídí jejich činnost a je oprávněn v rozsahu výkonu pracovní náplně asistentů manažera řízení kvality zaměřené na oblast EMS těmto přímo zadávat konkrétní úkoly a vyžadovat jejich plnění.

Asistent manažera řízení kvality je na úseku činností souvisejících v rámci divize s implementací a udržováním QMS přímo podřízen manažerovi řízení kvality. Z titulu své funkce:

- v součinnosti s manažerem řízení kvality zajišťuje součinnost při implementaci systému řízení kvality do výrobních procesů jednotlivých divizí,
- dle pokynů manažera řízení kvality realizuje systémové prvky managementu kvality,
- zajišťuje administrativní úkony související se správou řídicí firemní dokumentace na divizích,
- spolupracuje s manažerem řízení kvality při:



- tvorbě plánů interních auditů,
 - realizaci interních auditů a správě s tím související dokumentace,
 - dozorování činností při zjišťování příčin neshod,
 - dozorování zajištění realizace opatření k nápravě,
 - implementaci SW Altus Portal pro řízení dokumentace na divizi,
- vykonává administrátorskou funkci SW Altus Portal pro správu a řízení dokumentace v rozsahu dané divize,
 - dozoruje řízení distribuce dokumentů v tištěné podobě (druhotné distribuce) zaměstnancům bez přístupu na SW Altus Portal,
 - koordinuje podklady za divizi při přípravě dozorového auditu,
 - vykonává dozor nad implementací pokynů zadaných manažerem řízení kvality do prostředí divize,
 - je metodicky řízen manažerem řízení kvality, přímo se řídí pokyny zadanými manažerem řízení kvality v rozsahu činností spadajících pod výkon funkce asistenta manažera řízení kvality,
 - je oprávněn v rozsahu výkonu své funkce požadovat od jednotlivých zaměstnanců organizační složky předložení dokladů souvisejících se zabezpečením funkčnosti QMS, nebrání-li tomu jiná ustanovení právních předpisů. Je oprávněn vyžadovat od zaměstnanců organizační složky součinnost při zajištění QMS a je oprávněn jim ukládat (s vědomím jejich nadřízených) konkrétní úkoly bezprostředně související se zabezpečením funkčnosti QMS. Je oprávněn v souvislosti s výkonem funkce vstupovat do objektů a zařízení příslušné organizační složky, nebrání-li tomu jiná ustanovení právních předpisů.

Je na úseku činností souvisejících v rámci divize s implementací a udržováním EMS přímo podřízen manažerovi environmentálního řízení. Z titulu své funkce:

- pro oblast EMS zajišťuje činnost ve stejném rozsahu povinností pravomocí a zodpovědností jako pro oblast QMS,
- je metodicky řízen manažerem environmentálního řízení.

Společnost má v důsledku dosavadního úspěšného působení v oboru vybudován kvalitní hmotný i nehmotný potenciál pro zabezpečení zdrojů nezbytných k trvalému udržování EMS, který v konečném důsledku pozitivním způsobem ovlivňuje dopady na jednotlivé složky životního prostředí a minimalizuje jejich negativní vlivy.

3. Interní komunikace

Ve společnosti je interní komunikace nastavena **Organizačním řádem** a **Směrnicí pro řízení a tvorbu dokumentů**. Vlastní komunikace pak probíhá formou porad, konkrétních operativních dokumentů a dalších typů dokumentů umístěných na SW Altus Portal.

4. Komunikace vně společnosti

Společnost má zavedeny postupy pro příjem, dokumentaci a reakci na příslušnou komunikaci od externích zainteresovaných stran a také způsoby předávání informací těmto stranám.

Postup řešení stížností na zásobování vodou, odvádění odpadních vod a řešení nahlášených havárií upravují:

- **Stížnostní řád**,



- [Reklamační řád](#),
- [Směrnice pro dispečerská pracoviště](#),
- Divizní dokumentace pro řízení náhradního zásobování vodou a náhradního odvádění odpadních vod,
- Divizní dokumentace pro řízení havarijních a poruchových služeb.

Stížnosti na hluk, zápach předá vedení organizační složky odpovědnému zaměstnanci k prověření situace na místě, jejímu posouzení a zabezpečení realizace nápravných opatření či měření.

Vnímání společnosti zákazníky je řešeno prostřednictvím pravidelného hodnocení spokojenosti zákazníka dotazníkovou formou.

Předávání informací souvisejících s implementací a údržbou IMS je externím zainteresovaným stranám zajištěno prostřednictvím následujících médií:

- [webové stránky VAS](#),
- firemní časopis,
- tiskové zprávy,
- rozhovory v médiích,
- dny otevřených dveří, akce pro veřejnost, světový den vody,
- spolupráce se školami nižšího stupně,
- soutěže.

Vlastníkům infrastruktury (obce, svazky obcí) jsou nad rámec uvedeného zasílány monitoringy výkonových ukazatelů a reportings vyplývající z provozních smluv;

Akciónářům je předkládána výroční zpráva obsahující mimo jiné ukazatele environmentální výkonnosti;

Spolupráce s odbornou veřejností :

výzkumné projekty,
diplomové práce – vysoké školství,
konference,
odborné semináře,
odborné skupiny v rámci oborových sdružení (SOVAK, CzWA).

Komunikace při výběru technologie a stavbě nového zařízení:

VAS jako účastník řízení tohoto procesu dává písemná vyjádření s doporučeními zohledňujícími environmentální požadavky, energetickou náročnost a soulad s právními předpisy v oblasti ŽP.

Komunikace s kontrolními a správními orgány:

Písemnou formou nebo osobním jednáním dle Organizačního řádu a pracovní náplně a kompetence pověřeného zaměstnance.



Článek 6

Přezkoumání systému managementu

1. Všeobecně

Nástrojem pro přezkoumání systému integrovaného managementu jsou výstupy z realizovaných interních auditů. Jejich řízení je upraveno **Směrnici o řízení interního auditu**. Rovněž je zabezpečena průběžná informovanost vedení společnosti, představenstva a dozorčí rady prostřednictvím informačních zpráv o zabezpečení funkčnosti IMS.

2. Vstup pro přezkoumání

Základními podklady pro přezkoumání IMS vedením společnosti jsou:

- výsledky interních auditů,
- výsledky dozorových auditů,
- hodnocení naplnění politiky integrovaného řízení,
- rozsah splnění cílů a cílových hodnot,
- výstupy z monitorování zákaznických služeb a sledování spokojenosti zákazníka,
- monitoriny technicko-provozních činností,
- výsledky pravidelných rozborů hospodaření,
- informace o reklamacích a stížnostech,
- hodnocení ze strany veřejných sdělovacích prostředků,
- zápisy z jednání jednotlivých stupňů řízení,
- zápisy ze zjištění dozorových orgánů státní správy,
- environmentální profil organizace,
- stav preventivních a nápravných opatření,
- následná opatření vyplývající z předchozích přezkoumání systému managementu,
- změny, který mohly ovlivnit systém řízení kvality a environmentální aspekty,
- doporučení ke zlepšení,
- podněty zaměstnanců.

3. Výstup z přezkoumání

Přezkoumání systému integrovaného managementu vedením společnosti je podkladem pro následnou realizaci systémových kroků směřujících ke zlepšení kvality realizovaného produktu a účinnosti environmentálního systému řízení. Realizovaná opatření lze rozdělit na opatření organizačního charakteru, opatření vyvolávající potřebu nových investic a případně kombinaci obou uvedených. Dle potřeby je stanoven konkrétní úkol, termín jeho realizace a přímá osobní zodpovědnost za jeho realizaci. V konkrétních případech se popsany proces aplikace řídí **Směrnici pro řešení neshod, opatření k nápravě a preventivních opatření**. Významným prvkem, realizovaným na základě výstupů z přezkoumání, je formulace **Cílů integrovaného systému řízení** a aktualizace **Politiky integrovaného systému řízení** pro následné časově vymezené období.



Část VI. **Management zdrojů**

Článek 1 **Poskytování zdrojů**

Společnost má v důsledku dosavadního úspěšného působení v oboru vybudován kvalitní hmotný i nehmotný potenciál pro zabezpečení zdrojů, nezbytných k trvalému udržování IMS, který v konečném důsledku významně ovlivňuje spokojenost zákazníků a vymezuje její environmentální profil.

Článek 2 **Lidské zdroje**

1. Všeobecně

Management lidských zdrojů představuje:

- výběr a nástup nových zaměstnanců,
- změny pracovní smlouvy,
- ukončení pracovního poměru,
- vzdělávání a výcvik zaměstnanců.

Obecnou zásadou při obsazování pracovní pozice ve společnosti je důraz na odbornou způsobilost nového zaměstnance pro výkon činnosti ovlivňující kvalitu finálního produktu.

O přijetí nového zaměstnance rozhoduje vedoucí organizační složky. Za vedení personální agendy jednotlivých zaměstnanců na divizích odpovídá pověřený zaměstnanec divize, na generálním ředitelství pak manažer lidských zdrojů a personalista.

2. Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

Vzdělávání a výcvik zaměstnanců jsou řízeny **Směrnicí o vzdělávání a rozvoji zaměstnanců**. Tento dokument stanovuje pravidla pro sestavení celofiremního plánu vzdělávání, divizních plánů vzdělávání, školení nových zaměstnanců, periodická školení a profesní školení zaměstnanců. Každoročně je zpracován celofiremní plán vzdělávání zaměstnanců, na který následně navazuje hodnocení jeho plnění i jeho efektivnosti. Formulace plánu probíhá v kontextu spolupráce a potřeb jednotlivých organizačních složek společnosti a požadavků právních předpisů.

Za efektivní uplatňování uvedených zásad odpovídá manažer lidských zdrojů.

Pro jednotlivé organizační složky jsou ustanoveni zodpovědní zaměstnanci garantující funkčnost EMS a uplatňování příslušných platných právních předpisů v oblasti životního prostředí. Jejich činnost metodicky řídí specialisté generálního ředitelství pro konkrétní oblasti.

Článek 3 **Infrastruktura**

S provozem společnosti bezprostředně souvisí:

- příjem majetku do evidence,
- změny a vyřazení majetku z evidence,



- provádění inventur majetku,
- správa a údržba majetku,
- nákup výrobních prostředků,
- provozování služebních vozidel,
- příjem a odesílání pošty,
- odpadové hospodářství,
- identifikace environmentálních aspektů,
- identifikace právních požadavků,
- správa IS,
- údržba HW a SW.

Správa infrastrukturního majetku, bezprostředně souvisejícího se zabezpečením chodu společnosti, je upravena samostatnými řídicími dokumenty, kterými jsou především:

- **Směrnice o investičním plánování, rozhodování a pořizování investic,**
- **Směrnice o dlouhodobém majetku, jeho evidenci a o odpisovém plánu,**
- **Směrnice o obstarávání zakázek,**
- **Směrnice k provádění inventarizací,**
- **Směrnice o uplatnění zákona o účetnictví,**
- **Směrnice o dopravě a provozu vozidel.**

Za kontrolu provozu služebních vozidel zodpovídá pověřený zaměstnanec příslušné organizační složky společnosti v souladu s příslušným postupem.

Za řízení a kontrolu odpadového hospodářství ve společnosti odpovídají pověřeni zaměstnanci jednotlivých organizačních složek v součinnosti s celofiremním ekologem.

Za správu a údržbu majetku odpovídá každý zaměstnanec v rámci svého pracovního zařazení.

Za správu IS a údržbu HW a SW prostředků odpovídají správci sítí jednotlivých organizačních složek.

Článek 4 **Pracovní prostředí**

Na zajištění řádné kvality pracovního prostředí je ve společnosti kladen značný důraz. V přímé souvislosti s kvalitou pracovního prostředí pak v souladu s ustanoveními Zákoníku práce probíhá na jednotlivých pracovištích identifikace a hodnocení rizik, které tvoří nedílnou součást zabezpečování oblasti BOZP. Konkrétní pravidla jsou specifikována v celofiremních řídicích dokumentech:

- **Směrnice o prevenci rizik,**
- **Směrnice pro zajišťování úkolů na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,**
- **Směrnice pro zajištění úkolů na úseku požární ochrany,**
- **Směrnice pro poskytování OOPP,**
- **Směrnice o poskytování ochranných nápojů k ochraně zdraví před účinky tepelné zátěže či zátěže chladem.**

Část VII. Realizace produktu

Článek 1 Plánování realizace produktu

Je vázáno na požadavky specifikované ze strany zákazníka ustanoveními provozních smluv, dodavatelských smluv, smluv o dílo a samostatně formulovanými požadavky při osobních jednáních. Dále pak koresponduje s požadavky formulovanými prostřednictvím obecně závazných právních norem, konkrétních správních aktů a je v souladu s technickými, logistickými i personálními možnostmi společnosti. Oblast plánování dále ve společnosti upravuje **Směrnice o plánování a rozborech**.

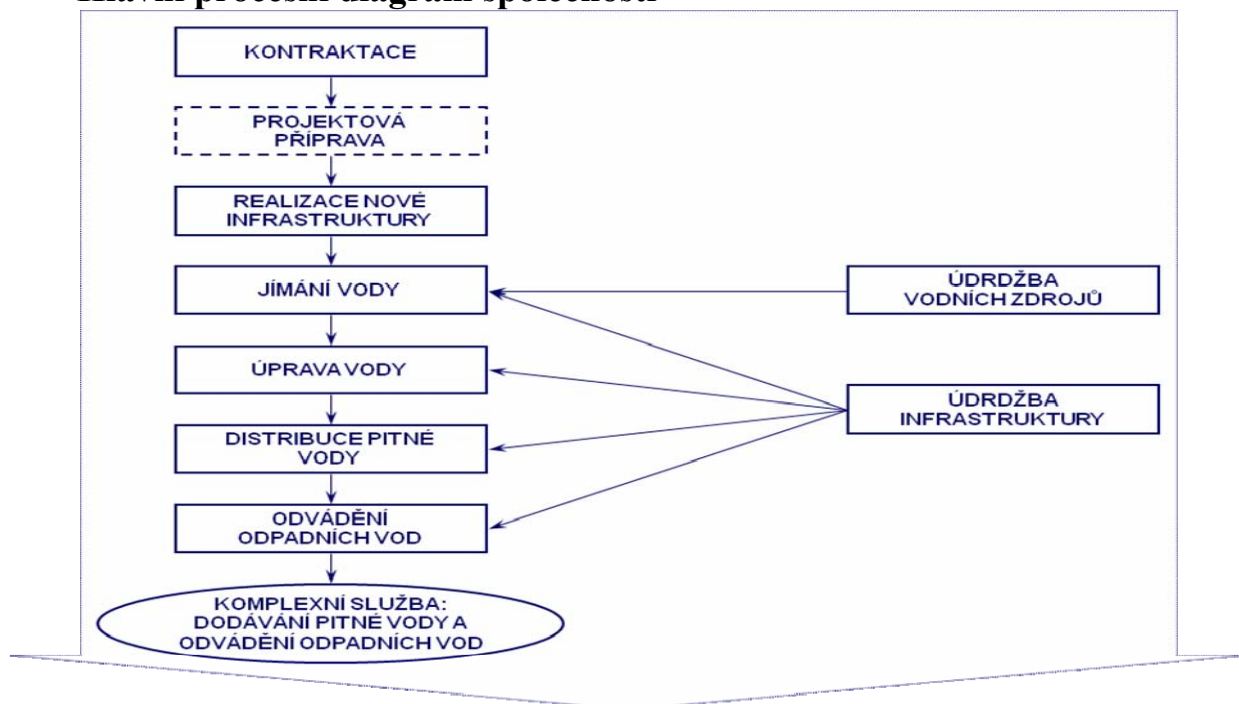
Článek 2 Procesy týkající se zákazníka

Předmětem výrobních procesů v rámci uplatňovaného managementu kvality ve společnosti jsou:

- výroba a distribuce pitné vody,
- provozování vodovodních sítí,
- odvádění a čištění odpadních vod,
- provozování kanalizačních sítí,
- provozování s tím souvisejících zákaznických služeb.

Základní členění celého výrobního procesu je znázorněno na následujícím procesním diagramu.

Hlavní procesní diagram společnosti





Vlastní realizace produktu představuje:

Vedení provozní dokumentace

S ohledem na charakter realizované činnosti v oblasti provozování vodohospodářské infrastruktury jsou významným prvkem řídicí dokumentace provozní řády vodovodů, kanalizací a objektů na nich.

Plánování výrobních činností (realizace produktu) a jejich příprava

V podmínkách provozních divizí je tento systém řízen softwarovým nástrojem SOLVER.

Provozování vodohospodářské infrastruktury

V podmínkách provozních divizí je tento systém řízen softwarovým nástrojem SOLVER.

Provádění údržby a oprav staveb a technologií

V podmínkách provozních divizí je tento systém řízen softwarovým nástrojem SOLVER.

Kontrola sledovaných parametrů realizovaného produktu

Kvalita realizovaného produktu (upravená pitná voda, vyčištěná odpadní voda) podléhá kvalitativním limitům stanoveným příslušnými právními předpisy, technickými normami a rozhodnutími správních a dozorových orgánů statní správy.

Zajištění souvisejících zákaznických služeb

Oblast zajištění souvisejících zákaznických služeb je upravena **Směrnicí o řízení zákaznických služeb**, která stanovuje postupy, pravomoci a odpovědnosti při realizaci těchto zákaznických služeb:

- zajištění dodávky pitné vody zákazníkovi,
- zajištění odvádění odpadních vod od producenta,
- zajištění provozu inženýrských sítí pro nového zájemce – vlastníka infrastruktury,
- poskytnutí informace o existenci inženýrských sítí a zařízení ve správě společnosti, jako podkladu pro projekční činnost,
- vyjádření k žádosti (k projektové dokumentaci) pro stavební činnost z hlediska možného dotčení inženýrských sítí a zařízení ve správě společnosti,
- vyhledávání podzemních sítí a poruch,
- monitorování zákaznických služeb, sledování spokojenosti zákazníka.

1. Určování požadavků týkajících se produktu

Požadavky týkající se produktu jsou s ohledem na charakter výrobní činnosti společnosti specifikovány především s ohledem na požadavky právních předpisů a technických norem. Dále pak ustanoveními konkrétních provozních smluv s vlastníky infrastruktury.

2. Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Společnost (zodpovědný zaměstnanec) vždy přezkoumá požadavky kladené na produkt, a to ještě před přijetím závazku na jeho realizaci. O provedeném přezkoumání jsou vedeny záznamy. Společnost nepřevzme závazek na realizaci produktu, kterému by nebyla schopna, s ohledem na jeho konkrétní specifika, vyhovět.

3. Komunikace se zákazníkem

Forma komunikace se zákazníkem je pro řešení konkrétních skupin zákaznických služeb upravena **Směrnicí o řízení zákaznických služeb**.



Článek 3 **Návrh a vývoj**

Návrh a vývoj realizovaného produktu není do systému managementu kvality zahrnut a je v rozsahu celého článku 7.3 ČSN EN ISO 9001 z QMS vyloučen.

Článek 4 **Nakupování**

1. Proces nákupu

Dodavatelé surovin a výrobků pro realizaci produktu jsou ze strany společnosti vybíráni s ohledem na jejich schopnost vyhovět specifikovaným požadavkům. Nákup probíhá v běžných případech v režii jednotlivých organizačních složek společnosti počínaje realizací objednávky a konče převzetím zboží nebo služby, včetně provedení vstupní kontroly a následného výdeje do provozu (výroby). V případě rozsáhlejších nákupů a vícečetného pořizování finančně náročnějších investičních položek je výběr dodavatele prováděn v koordinaci více organizačních složek společnosti.

Za realizaci nákupů odpovídají vedoucí zaměstnanci jednotlivých výrobních úseků a organizačních složek společnosti. Příslušné kompetence jsou upraveny **Směrnicí o investičním plánování, rozhodování a pořizování investic, Směrnicí o obstarávání zakázek a Podpisovým řádem.**

Řízení skladových zásob si zajišťují jednotlivé organizační složky samostatně. Nákup běžných provozních prostředků si řídí jednotlivé organizační složky společnosti. Reklamace s dodavatelem řeší v běžných případech ten, kdo nákup realizoval.

Předmět nákupu lze v zásadě rozdělit na nákup následujících skupin:

- stavební stroje,
- užitková vozidla,
- speciální vozidla,
- osobní automobily,
- stroje a zařízení,
- laboratorní technika,
- spojovací technika,
- výpočetní technika (HW, SW),
- energie, materiál a chemikálie,
- služby (opravy vodoměrů, nakládání s odpady apod.).

Seznam hlavních dodavatelů je veden samostatně.

Efektivnost realizovaných nákupů je upravena v souvisejících řídicích dokumentech společnosti, kterými jsou především:

- **Směrnice o investičním plánování, rozhodování a pořizování investic,**
- **Směrnice o obstarávání zakázek.**

2. Informace pro nákup

Informace pro nákup jsou specifikovány, případně potvrzovány vedoucími jednotlivých organizačních složek. V případě významnějších nákupů jsou formulovány jako výstup z jednání širšího pracovního týmu – komise pro přípravu zakázky a hodnocení nabídek.



3. Ověřování nakupovaného produktu

Kontrola nakupovaného produktu (zboží a služeb) probíhá již v rámci přejímky produktu, je-li to s ohledem na jeho charakter možné. Za provedení takové kontroly odpovídá zaměstnanec, který přejímku produktu realizuje. Důraz je kladen na souběžnou přejímku související provozní dokumentace a v případě přejímky chemikálií rovněž na kompletnost příslušných bezpečnostních listů.

Ve specifických případech probíhá kontrola nakupovaného produktu (s výjimkou kontroly vizuální) až na pracovišti společnosti – po jeho kompletní a provozním vyzkoušení.

Článek 5

Výroba a poskytování služeb

1. Řízení výroby a poskytování služeb

Marketingové aktivity:

- příprava propagačních materiálů a jejich prezentace na celostátních veletržních akcích, vydávání firemního časopisu, publikace v ostatních profesních tiskovinách,
- tvorba a udržování webových stránek společnosti,
- průzkum trhu,
- hodnocení spokojenosti zákazníků.

Za realizaci marketingových aktivit prováděných ve společnosti, a jejich soulad se stanovenými finančními prostředky, odpovídá vedení společnosti. Marketingové aktivity zahrnují zejména činnosti související s prezentací společnosti ve vztahu k zákazníkům. Za průběžné sledování tržní situace odpovídají vedoucí jednotlivých organizačních složek.

Realizované marketingové činnosti zahrnují i získávání zpětných informací od zákazníků formou pravidelného hodnocení spokojenosti zákazníků.

Předmět obchodní činnosti:

- vyhledávání nových zákazníků, vypracování nabídky,
- vypracování smlouvy (návrhu provozní smlouvy, odběratelské smlouvy nebo smlouvy o dílo),
- realizace obsahu předmětu smlouvy (provozování infrastruktury, dodávka pitné vody a odvádění odpadních vod, realizace dohodnutého díla),
- řešení reklamací od zákazníků.

Za řízení obchodu a koordinaci činností jednotlivých zaměstnanců obchodních úseků odpovídá ekonomický náměstek generálního ředitele v koordinaci s ekonomickými náměstky provozních divízi a ředitelem divize technické.

Hlavním úkolem zaměstnanců zainteresovaných v oblasti obchodu je zajištění trvání stávajících smluvních vztahů a jejich obnova v oblasti poskytování služeb (provozování svěřené infrastruktury, dodávky pitné vody, odvádění odpadních vod a provozování služeb s těmito činnostmi souvisejícími). Mimo stávající teritoriální působnost pak vyhledávání potencionálních zákazníků (vlastníků infrastruktury) pro navázání nových smluvních vztahů a následné provozování jejich infrastruktury. Zaměstnanci zainteresovaní v oblasti obchodu odpovídají komplexně za veškeré kroky od vyhledání nového zákazníka, přes přijetí jeho požadavku a vypracování nabídky až po obdržení závazné objednávky či uzavření smlouvy o dílo či provozní smlouvy.



V oblasti obchodu souvisejícím s uzavíráním zákaznických smluv jsou za jednotlivé provozní divize hlavními garanty ředitelé těchto divizí. V případě obchodu souvisejícího s uzavíráním odběratelských smluv pak pověření zaměstnanci jednotlivých zákaznických oddělení.

V případě reklamací a stížností ze strany zákazníka odpovídá za jejich řešení ředitel příslušné provozní divize nebo jím pověřený zaměstnanec.

Řízení výrobních procesů:

Výrobní procesy se řídí následujícími výrobními směnicemi:

- **Směrnice o průběhu výroby pitné vody,**
- **Směrnice o průběhu distribuce pitné vody,**
- **Směrnice o průběhu odvádění odpadních vod,**
- **Směrnice o průběhu čištění odpadních vod,**
- **Směrnice o řízení zákaznických služeb.**

Nedílnou součástí směrníc pro řízení procesů je stanovení zodpovědnosti pro jednotlivé fáze realizace procesů a související dokumentační činnost.

Za aktuálnost směrníc (průběžné provádění jejich revizí) zodpovídají jejich zpracovatelé, popř. odborní garanti.

2. Validace procesu výroby a poskytování služeb

Vzhledem k charakteru realizované výrobní činnosti se provádí validace (ověřování funkčnosti) provozovaných technologií v rámci zahájení provozování nově převzatých infrastruktur, případně v rámci zkušebního provozu u nových staveb. Vývoj vlastního produktu v kontextu článku 7.3 **ČSN EN ISO 9001** realizován není.

3. Identifikace a sledovatelnost

Identifikace a sledovanost realizovaných výrobních procesů a pracovních postupů je stanovena základními výrobními směnicemi a ostatními dokumenty IMS. Významnou roli zaujímají s ohledem na charakter výrobní činnosti provozní řady konkrétních vodních děl a související záznamy, dále pak SW nástroj SOLVER.

4. Majetek zákazníka

Majetek zákazníka zaujímá významnou roli v procesu poskytovaných služeb – provozu vodohospodářské infrastruktury. Odběratel služby je jejím vlastníkem. Vztah k tomuto majetku je vždy upraven konkrétní provozní smlouvou a společnost se o něj stará s péčí řádného hospodáře.

5. Uchování produktu

Uchování produktu má zásadní význam v souvislosti s realizací výroby pitné vody a její distribucí. Toto je upraveno **Směnicí o průběhu výroby pitné vody, Směnicí o průběhu distribuce pitné vody** a navazujícími provozními předpisy.



Článek 6 **Řízení monitorovacích a měřicích zařízení**

Společnost má ustanovenou funkci metrologa společnosti, na jednotlivých divizích jsou ustanoveni metrologové divizí. Podmínky řízení monitorovacích a měřicích zařízení upravuje **Metrologický řád**. Za jeho zpracování a aktualizaci zodpovídá metrolog společnosti.

Část VIII. **Měření, analýza a zlepšování**

Článek 1 **Všeobecně**

Významným prvkem soustavného zlepšování kvality realizovaného produktu a služeb je sledování jednotlivých parametrů výrobního procesu a rozpracovaného produktu v konkrétních realizačních etapách významně ovlivňujících jeho finální kvalitu a tedy spokojenost zákazníka.

Článek 2 **Monitorování a měření**

1. Spokojenost zákazníka

Spokojenost zákazníka je garantována důsledným dodržováním předepsaných parametrů realizovaného produktu – pitné vody. Sledování spokojenosti zákazníka je řízeno **Směrnici o řízení zákaznických služeb**. V oblasti souvisejících zákaznických služeb je spokojenost zákazníka utvářena přístupem každého zainteresovaného zaměstnance a podporována je rovněž průběžně aktualizovanými webovými stránkami společnosti www.vodarenska.cz.

2. Interní audit

Jako nástroj podporující trvalé zlepšování kvality realizovaného produktu a funkčnost EMS je využíván institut interního auditu. Jeho řízení je dokumentováno ve **Směrnici o řízení interního auditu**. Základní četnost interních auditů je nastavena ročním plánem jejich provádění. V odůvodněných případech (signalizace systémové závady výskytem opakované neshody) mohou být realizovány interní audity mimořádné.

3. Monitorování a měření procesů

Monitorování a měření procesů je vzhledem k charakteru realizovaných výrobních procesů jejich nedílnou součástí. Nezbytná je součinnost s nezávisle postavenými vodohospodářskými laboratořemi a firemním metrologem. Tato veškerá činnost je zdokumentována. Hodnocení je průběžně realizováno v rámci výrobních porad, pravidelně je shrnuto v Ročním monitoringu technicko-provozních činností VAS, a.s. předkládaném orgánům společnosti. Jednotlivé postupy jsou upraveny v základních výrobních směrnících a navazujících provozních předpisech.



4. Monitorování a měření produktu

Kvalita realizovaného produktu a ovlivňování jednotlivých složek životního prostředí podléhá kvalitativním limitům stanoveným příslušnými právními předpisy, technickými normami a rozhodnutími správních a dozorových orgánů státní správy. Monitorování a měření produktu na úseku výroby pitné vody a rovněž na úseku odvádění a čištění odpadních vod je této skutečnosti plně podřízeno. V oblasti realizace zákaznických služeb je sledováno především dodržování zákonných lhůt a stanovených postupů. Jednotlivé postupy jsou rovněž upraveny v základních výrobních směrnicích, navazujících provozních předpisech a **Směrnici o řízení zákaznických služeb**.

5. Monitorování a měření dopadů realizovaných činností i realizovaného produktu na jednotlivé složky životního prostředí

Vzhledem k charakteru realizovaných výrobních procesů je jejich nedílnou součástí. Nezbytná je součinnost s nezávisle postavenými vodohospodářskými laboratořemi a firemním metrologem. Tato veškerá činnost je zdokumentována.

Rozsah měření vlivů činností a produktu na jednotlivé složky životního prostředí je v plném rozsahu zřejmý z Registru a z dalších zdrojů, na které se tento dokument odkazuje.

Společnost má vypracovány **Programy a standardní pracovní postupy vzorkování a odběrů vzorků pitných vod, odpadních vod a odpadů**. Hodnocení souladu se provádí průběžně a jedná se o dlouhodobě zavedenou firemní praxi. Výsledky jednotlivých měření se ve společnosti dlouhodobě uchovávají v souladu s platnými právními předpisy. V případě zjištění neshody je postupováno v souladu s ustanoveními článku č.3 této části příručky.

Na úseku ochrany ovzduší se provádí dle ustanovení právních předpisů měření emisí a kontroly spalovacích zařízení ve stanoveném rozsahu a četnosti. K nesouladu v této oblasti doposud nedošlo. V případě zjištění neshody by bylo postupováno v souladu s ustanoveními článku č.3 této části příručky.

Článek 3

Řízení neshodného produktu

V průběhu dokumentování výrobního procesu lze obecně identifikovat následující neshody:

1. neshody na vstupu

<i>výroba pitné vody</i>	nevyhovující vstupní parametry surové vody, surovin a výrobků používaných při výrobě
<i>čištění odpadních vod</i>	nevyhovující vstupní parametry čištěných vod (nesoulad s kanalizačním řádem) a vstupní parametry surovin a používaných výrobků
<i>služby</i>	nekompletnost nebo chybnost předložených podkladů

2. neshody procesní

nesoulad s certifikovanými postupy – zakládá příčinu vzniku neshody na výstupu

3. neshody na výstupu

(neshodný produkt)



<i>výroba pitné vody</i>	nedodržení požadovaných parametrů, především kvalitativních limitů, množství a tlaku v požadovaném rozmezí
<i>čištění odpadních vod služby</i>	nedodržení stanovených množstevních a kvalitativních limitů především nedodržení dohodnuté nebo zákonem stanovené lhůty

V případě zjištění neshodného produktu je postup jeho řízení upraven **Směrnicí pro řešení neshod, opatření k nápravě a preventivních opatření.**

Článek 4 Havarijní připravenost a reakce

Jako součást **Dokumentovaných postupů** pro provozování výrobních činností má společnost zpracovanou metodiku na provozování vodovodních a kanalizačních sítí za mimořádných situací.

Univerzální minimum pro provozní řády vodovodů a kanalizací (příloha č. 3 TNGŘ/MP/10/2 - Provozní řády vodovodů a kanalizací-univerzální minimum) obsahuje popis pracovních postupů pro následující situace:

- Technická havárie,
- Ekologická havárie,
- Provoz při povodni,
- Provoz při dešťové události s nadměrnou intenzitou,
- Provoz v zimním období,
- Při výpadku elektrické energie,
- Provoz elektrického zařízení v případě mimořádných podmínek,
- Při požáru,
- Případ ohrožení kanalizace mimořádnou událostí nebo krizovým stavem.

Do provozních řádů ČOV, ÚV a vodovodních i kanalizačních sítí jsou rovněž zapracovány postupy pro případ řešení možných havarijních stavů. Tyto dokumenty obsahují instrukce pro umístění odpovídajícího množství zásahových prostředků a důležité kontaktní informace.

Článek 5 Analýza dat

Parametry realizovaného produktu jsou v průběhu celého výrobního procesu soustavně sledovány a dokumentovány. Provádí se jejich hodnocení, které je podkladem pro následné nastavení výrobních technologií. Komplexní hodnocení spokojenosti zákazníka, shody s požadavky na produkt, charakteristik a trendů procesů a produktů, včetně příležitostí pro preventivní opatření je zahrnuto v Ročním monitoringu technicko-provozních činností VAS, a.s.

Hodnocení spokojenosti zákazníků je prováděno postupem dokumentovaným **Směrnicí o řízení zákaznických služeb.**



Článek 6 **Zlepšování**

1. Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování kvality realizovaného produktu - poskytovaných služeb je významným aspektem utvářejícím spokojenost zákazníka.

Zdrojem podnětů pro realizaci zlepšování systému řízení kvality jsou:

- zjištění z realizovaných auditů,
- hodnoty sledovaných parametrů naměřené v průběhu realizace produktu,
- hodnocení spokojenosti zákazníka,
- veškeré informace o zjištěných neshodách.

Tyto podněty jsou následně hodnoceny a jsou zapracovány do konkrétních opatření k nápravě a ve zdůvodněných případech do preventivních opatření. Vedením jednotlivých organizačních složek společnosti jsou zpracovány podklady pro následné vyhlášení **Cílů integrovaného systému řízení**.

2. Opatření k nápravě

Pro odstranění příčin již zjištěných neshod jsou bezodkladně realizována opatření k nápravě. Podkladem pro tato opatření jsou výstupy z interních auditů, z dozorových auditů a z výsledků soustavného monitorování a měření parametrů procesů a produktů. Realizace opatření k nápravě je řízena **Směrnicí pro řešení neshod, opatření k nápravě a preventivních opatření**.

3. Preventivní opatření

Pro eliminaci vzniku případných neshod – odstranění jejich příčin, jsou realizována preventivní opatření. Vychází se ze zkušeností získaných rozbořem již zjištěných neshod, rozbořem jejich příčin a následným zobecněním. Významným faktorem, zefektivňujícím význam preventivních opatření, je nezbytnost vzájemného informování se mezi jednotlivými organizačními složkami společnosti o příčinách již vzniklých neshod. Realizace preventivních opatření je řízena **Směrnicí pro řešení neshod, opatření k nápravě a preventivních opatření**.