# Úvod

Společnost …………….podniká v oblasti ……Doplnit………

Společnost byla certifikována na systém managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001:2016 v roce …….nezávislou certifikační společností ………………..

# Informace a o stavu opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání

Žádná opatření z předchozího přezkoumání nebyla stanovena. Byla řešena formou cílů kvality.

# Přezkoumání politiky kvality

Politika kvality byla definována vedením společnosti a vydána k ………. vedením společnosti. V současné době tyto vize přesně vystihují směřování společnosti a politika je pro následující období vyhovující.

Všichni zaměstnanci se s ní seznámili prostřednictvím informačních tabulí a je přístupná zainteresovaným na webových stránkách společnosti.

# Přezkoumání změn interních a externích aspektů, rizik a příležitostí

Byla zpracována Analýza kontextu, očekávání zainteresovaných stran rizik a příležitostí. Tato analýza v současné době zahrnuje všechna známá rizika a příležitosti. Přezkoumání bylo provedeno za předchozí rok (viz. Analýza kontextu, očekávání zainteresovaných stran rizik a příležitostí). Následné přezkoumání je plánováno v následujícím roce dle změněných skutečností externích a interních aspektech.

# Potřeby a očekávání zainteresovaných stran

Jednotlivá očekávání zainteresovaných stran jsou uvedena v Analýze kontextu, očekávání zainteresovaných stran, rizik a příležitostí. Jejich naplňování je uvedeno v následující tabulce:

*Vyhodnotit plnění očekávání zainteresovaných stran podle vaší analýzy:*

| **zainteresovaná strana** | **Očekávání** | **popis rizika** | **popis příležitosti** | **Vyhodnocení plnění očekávání v daném roce** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zákazníci** | kvalita produktu/služba | vysoká zmetkovitost |  | Zmetkovitost je pod 3%, což je uspokojivé |
| dodržení termínů |  | zkrácení termínů dodávek | Termíny se nepodařilo zkrátit z důvodů nárůstu poptávek. |
| cena |  | hledat optimalizace | Nalezen dodavatel vstupní suroviny, došlo ke snížení ceny |
| ekologičnost produktu | nepříjímání palmového oleje |  | …………. |
| úroveň servisu |  |  | …………. |
| zpětný odběr produktu | velká vzdálenost, málo sběrných míst, |  | …………. |
|  | vysoké náklady na likvidaci |  | …………. |
|  |  | svozové vozy | …………. |
| reklamační servis | pomalé vyřízení reklamací |  | …………. |
| dostupnost, přehlednost informací |  |  | …………. |
|  |  |  | …………. |
| **Zaměstnanci** | včasná mzda | ztráta kvalitních zaměstnanců |  | Plněno |
|  |  | benefit, jistota | Systém benefitů |
| benefity | nespokojenost, odchod zaměstnanců; ztížený nábor nových |  | …………. |
|  |  | motivace, udržení zaměstnanců | …………. |
| příjemné pracovní prostředí | nemoci z povolání, stres, vyšší úrazovost |  | …………. |
|  |  |  | …………. |
| vzdělávání, rozvoj |  |  | …………. |
| možnost profesního růstu |  |  | …………. |
| akceptovatelný šéf |  |  | …………. |
| kolektiv |  |  | …………. |
| zpětná vazba, ohodnocení výkonu |  |  | …………. |
| seberealizace |  |  | …………. |
| smysl práce |  |  | …………. |
| hrdost na firmu |  |  | …………. |
| motivace, motivační nástroje | demotivace, nízký výkon zaměstnanců, ztráta smyslu práce |  | …………. |
| **Vlastníci/ zřizovatelé** | zisk |  |  | …………. |
| stabilitu, jistotu |  |  | …………. |
| strategické směřování, cíle, inovace |  |  | …………. |
| **dodavatel pracovních oděvů (čištění, opravy)** | včasné předání; včasné úhrady pohledávek; dodržování označení a pravidel pro převzetí | nedodání včas, záměna, neprovedená oprava |  | …………. |
| **servis klimatizací** | zajistit přístup, dokumentace k zařízení; pověřená osoba přítomna | neznalost dodavatele legislativních povinností; poškození zařízení; chybné vyplnění záznamů |  | …………. |
| **dodavatelé** | bezpečné pracovní prostředí, seznámení s riziky | zranění /smrt pracovníků dodavatele |  | …………. |
|  | pracovník dodavatele zraní naše zaměstnance |  | …………. |
| **obce** | podpora veřejných a sportovních akcí |  | PR společnosti, dobré jméno v regionu | …………. |
| akceptace smlouvy beze změn |  |  | …………. |
| rychlý servis, opravy | nedostatek kapacit |  | …………. |
| **zdravotní pojišťovny** | včasné hlášení | opožděné odeslání výkazu, nahlášení změny |  | …………. |
| **outsourcing** | bezpečné pracovní prostředí, seznámení s riziky | zranění /smrt pracovníků dodavatele |  | …………. |
| **banky** | včasné úhrady, plnění podmínek úvěru | insolvence |  | …………. |
| **spolky, sdružení** | dodržení kodexu sdružení | vyloučení ze sdružení, ztráta dobrého jména |  | …………. |
| **kontrolní orgány, certifikace** | dodržování legislativy, norem | ztráta certifikace, sankce |  | …………. |
| **odbory** | dodržování kolektivní smlouvy | tlak na zvyšování mezd | zlepšování BOZP a pracovních podmínek | …………. |
| **stát** | dodržování legislativy, placení daní | sankce |  | …………. |
| **nadace** | plnění závazků | ztráta dobrého jména firmy |  | …………. |

# Výkonnost a efektivnost, včetně trendů

## Spokojenost zákazníka a zpětná vazba od zainteresovaných stran

*Doplnit hodnocení spokojenosti zákazníka za rok …*

## Míra plnění cílů kvality

*Tabulku si upravte dle počtu stanovených cílů – případně se můžete pouze odkázat na dokument kde cíle již máte.*

| **P.č.** | **Cíl** | **Hodnotící kritérium (cílová hodnota)** | **Odpovědnost** | **Termín** | **Zdroje** | **Metoda hodnocení** | **Plnění** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |  |  |

## Výkonnost procesů a shody produktů a služeb

**Procesní cíle 2018**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pořad. číslo cíle** | **PROCES** | **Zodpovědnost za úplnost dat** | **Cíl k 31.12.2018** | **Skutečnost k 31.12.2018** | **Skutečnost k 31.3.2018** | **Skutečnost k 30.6.2018** | **Skutečnost k 30.9.2018** | **Skutečnost k 31.12.2018** | **Plnění cíle** | **Zhodnocení trendu** |
| **1. Obchod** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.1** | **tržby (mil. Kč)** | obchodní ředitel |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.2** | **tržby noví zákazníci (mil. Kč)** | obchodní ředitel |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.3** | **tržby po skupinách výrobků** | obchodní ředitel |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2. Řízení zakázky** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.1** | **dodržení termínu potvrzeného (%)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3. Ekonomický** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.1** | **pohledávky VF/závazky PF** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.2** | **EBIDTA** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4. Vývoj** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4.1** | **Plnění termínů zavedení nového produktu (% splněných termínů)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5. Technologie** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.1** | **Zpoždění ve zpracování zak.** | vedoucí technolog |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6. Technická podpora prodeje** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6.1** | **Počet splněných požadavků v reakčním čase dle priority % splněných)** | Vedoucí OTPP |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **7. Nákup a logistika** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **7.1** | **posun termínů výroby z důvodu chybějícího materiálu (počet posunů/počet průvodek) (%)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **8. Lidské zdroje** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **8.1** | **Plnění plánu školení (%)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **8.2** | **počet vážných úrazů** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **9. Výroba** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **9.1** | **poměr nákladů/akt.** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **9.2** | **interní neshody** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **9.3** | **náklady na reklamace** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **10. Údržba** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **10.1** | **plnění plánu údržby (%)** | vedoucí technoogie |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **11. Sklad** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **11.1** | **t vychystávání na 1ks** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **11.2** | **chybovost vyskladnění do výroby (v % / počet průvodek)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## Neshody a nápravná opatření

*Odkázat se na databáze, dokumenty, registry, kde jsou:*

Reklamace zákazníků

Reklamace dodavatelům

Interní neshody (Registr neshod)

Neshody z externích auditů a kontrol

## Výsledky monitorování a měření

Doplnit ukazatele, které se monitorují mimo KPI (procesní cíle) – třeba to, co chce reportovat vedení, korporátní vedení (může to být i ze životního prostředí nebo BOZP apod.)

# Výsledky auditů

## Interní audity

V roce 201X proběhlo ………………. Interních auditů dle programu auditů. Veškeré zaznamenané neshody jsou uvedeny v …………….

## Externí audity

Byl proveden dozorový audit dne…….. certifikační společností ……………

## Výkonnost externích poskytovatelů

Hodnocení dodavatelů je nastaveno a dodavatelé jsou hodnoceni. Viz. Hodnocení dodavatelů

# Relevantní sdělení od zainteresovaných stran

Vyhodnocení plnění očekávání zainteresovaných stran dle Analýzy kontextu, očekávání zainteresovaných stran, rizik a příležitostí.

*Zprávy z kontrol – OIP, hasiči, hygiena, ČOI*

# Návrh potřeb zdrojů pro příští období pro rozvoj systémů

Viz. Rozpočet, Cíle na následující rok.

# Efektivnost opatření přijatých k řešení rizik a příležitostí

Analýza kontextu, očekávání zainteresovaných stran a rizik byla přezkoumána a v současné době zahrnuje všechna známá rizika a příležitosti. Efektivita opatření přijatých k řešení rizika příležitostí je sledována jako změna v hodnocení míry rizika a příležitosti. Analýza je přílohou této zprávy o přezkoumání.

# Doporučení pro zlepšování a návrh cílů kvality

Řešeno stanovenými cíli na rok 201X. Doporučení pro zlepšování jsou stanovena prostřednictvím opatření vyplývajícími z Analýzy kontextu, očekávání zainteresovaných stran, rizik a příležitostí a výstupy z interních auditů

*Tabulku si upravte dle počtu stanovených nových cílů na následující období*

| **P.č.** | **Cíl** | **Hodnotící kritérium (cílová hodnota)** | **Odpovědnost** | **Termín** | **Zdroje** | **Metoda hodnocení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |  |

# Závěr

Systém managementu kvality je ve společnosti zaveden, zaměstnanci je akceptován a vnímán, systém má předpoklady pro další rozvoj a dává příležitosti pro efektivní řízení společnosti a jejích procesů.

|  |
| --- |
| Zpracoval: |
| Jméno:  Funkce:  Datum: 26.11.2018 |