

SLOVENSKÁ POĽNOHOSPODÁRSKA UNIVERZITA  
V NITRE

FAKULTA ZÁHRADNÍCTVA A KRAJINNÉHO INŽINIERSTVA

Názov **PRÁCE**

**2011**

**Bc. Kovár Mário**

SLOVENSKÁ POĽNOHOSPODÁRSKA UNIVERZITA  
V NITRE

FAKULTA ZÁHRADNÍCTVA A KRAJINNÉHO INŽINIERSTVA

Názov **PRÁCE EISEN s.r.o**  
**Diplomová práca**

Študijný program:	Krajinné inžinierstvo
Študijný odbor:	6.1.11. Krajinárstvo
Školiace pracovisko:	Katedra krajinného plánovania pozemkových úprav
Školiteľ:	Ing. Klaudia Halászová, PhD

2011

**Bc. Kovár Mário**

### Čestné vyhlásenie

Podpísaný Mário Kovár vyhlasujem, že som záverečnú prácu na tému „Návrh príručky kvality pre integrovaný manažérsky systém v spoločnosti Eisen s.r.o“ vypracoval samostatne s použitím uvedenej literatúry.

Som si vedomý zákonných dôsledkov v prípade, ak uvedené údaje nie sú pravdivé.

V Nitre 13. mája 2011

Mário Kovár

## Podakovanie

Touto cestou vyslovujem podakovanie Ing. Klaudii Halászovej, PhD a taktiež Bc.Martine Sihelskej za pomoc, odborné vedenie, cenné rady a pripomienky pri vypracovaní mojej diplomovej práce.

## **Abstrakt**

Táto diplomová práca je návodom na integráciu manažérskych systémov ISO 14001 a ISO 9001. Celý tento proces sa popisuje na reálnom priebehu integrácie požiadaviek ISO 14001 do už uplatňovaného manažérskoho systému podľa požiadaviek ISO 9001 v podmienkach Eisen, s.r.o. V súčasných podmienkach globálneho obchodovania a z efektívneho zlepšovania sú firmy na spracovanie odpadov stále viac nútené nastúpiť cestu akceptovania environmentálnych požiadaviek do manažérstva organizácie. Spoločnosť Eisen, s.r.o. sa rozhodla pre zavedenie a uplatnenie požiadaviek environmentálneho manažérstva. V prvej časti je popísaný súčasný stav v uplatňovaní požiadaviek manažérskoho systému kvality a nových požiadaviek podľa ISO 14001, ktoré budú použité do integrovaného manažérskoho systému. V druhej popisuje program tejto integrácie a kapitola tretia štruktúru základnej dokumentácie integrovaného systému manažérstva. V štvrtej kapitole sú uvedené významné environmentálne vplyvy, ktorých prípustné limity na pracoviskách sú prekročené, pre ktoré spoločnosť stanovila environmentálne programy a aplikovala vhodné postupy zlepšovania.

## **Abstract**

Our bachelor work is a guide for integration of two managing systems. The process of integration illustrates in real development the integrations of ISO 14001 requirements to already applied managing system according to ISO 9001 requirements in conditions of Eisen, Ltd. The conditions of global trading press on producers to accept environmental requirements in managing of the organization. The company Eisen, Ltd. accepted this appeal and decided to implement the requirements of environmental managing. In first chapter we described actual state in applying requirements of managing system of quality and also new requirements according ISO 14001 that will be implemented into integrated managing system. Second chapter describes program of this integration and third chapter shows the structure of basic documentation of integrated managing system. Fourth chapter contains important environmental influences and how much their limits are overstepped in workplaces. The company set environmental programs for this influences and applied proper practices for improvements.

# Obsah

<b>Obsah .....</b>	<b>7</b>
<b>Zoznam ilustrácií a tabuliek .....</b>	<b>9</b>
<b>Zoznam skratiek .....</b>	<b>10</b>
<b>Úvod .....</b>	<b>11</b>
<b>1 Súčasný stav riešenej problematiky .....</b>	<b>12</b>
1.1 Environmentálna politika SR.....	12
1.2 Normy pre manažérske systémy .....	15
1.2.1 Norma STN EN ISO 4001 .....	16
1.2.1.1 Štruktúra normy environmentálneho manažérskeho systému .....	19
1.3 Environmentálny manažérsky systém .....	20
1.3.1 Postup zavádzania environmentálneho manažérskeho systému .....	24
1.3.2 Proces certifikácie environmentálneho manažérskeho systému .....	28
1.4 Manažérsky systém kvality.....	28
1.4.1 Normy pre systém manažerstva kvality.....	33
1.5 Komplexné manažerstvo kvality .....	34
1.5.1 Subsystemy komplexného manažérskeho systému .....	34
1.6 Integrované manažérske systémy .....	36
1.6.1 Podobnosti a rozdiely v jednotlivých manažérskych systémoch.....	37
1.6.2 Základné požiadavky na integrovaný manažérsky systém .....	38
<b>2 Cieľ práce .....</b>	<b>40</b>
<b>3 Metodika práce .....</b>	<b>41</b>
<b>4 Výsledky práce a diskusia .....</b>	<b>44</b>
4.1 Analýza stavu uplatňovania požiadaviek STN EN ISO14001 pred Integráciou .....	44
4.2 Program integrácie existujúceho systému ISO 9001 a nových požiadaviek ISO 14001 .....	44
4.3 Štruktúra základnej dokumentácie integrovaného systému Manažerstva .....	46
4.3.1 Procesy integrovaného systému.....	46
4.3.2 Základná dokumentácia integrovaného systému manažerstva .....	47
4.4 Monitorovanie a zlepšovanie IMS .....	48
4.4.1 Hodnotenie dodržiavania požiadaviek.....	48
4.5 Interný audit.....	50

4.6	Nápravné a preventívne opatrenia .....	51
4.7	Analýza údajov a zlepšovanie.....	53
	<b>Záver .....</b>	<b>55</b>
	<b>Zoznam použitej literatúry .....</b>	<b>56</b>
	<b>Príloha.....</b>	<b>58</b>



## ZOZNAM ILUSTRÁCIÍ A TABULIEK

- Tabuľka 1 Ciele budovania environmentálneho manažérskeho systému
- Tabuľka 2 Metodický postup budovania EMS
- Tabuľka 3 Prínosy zo zavádzania jednotlivých manažérskych systémov
- Tabuľka 4 Prvky systému environmentálneho manažérstva
- Tabuľka 5 Postup implementácie požiadaviek systému environmentálneho manažérstva

Obrázok 1 Model systému environmentálneho manažérstva

Obrázok 2 Vývoj kvality v dvadsiatom storočí

## ZOZNAM SKRATIEK

QMS	- systém manažérstva kvality
EMS	- systém environmentálneho manažérstva
ISM	- integrovaný systém manažérstva
STN	- označenie slovenskej technickej normy
EN	- označenie európskej normy
ISO	- označenie medzinárodnej normy
OHSAS	- Occupational Health and Safety Assesment Series (equiv. BOZP)
BOZP	- bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
OOPP	- osobné ochranné pracovné prostriedky
PK	- príručka kvality
P	- príručka ISM
OS	- organizačná smernica
RH	- rozhodnutie
OZ	- oznámenie
LP	- list procesu
ŽP	- životné prostredie
EÚ	- európska únia
AQAP	- požiadavky NATO pri overovaní kvality pri návrhu, vývoji a výrobe
NPO	- nápravné a preventívne opatrenie

## ÚVOD

Spoločnosť Eisen, s.r.o. sa začala od roku 2004 uplatňovať na domácom a medzinárodnom trhu so svojou hlavnou činnosťou so zameraním na nakladanie s kovovými odpadmi. Za toto obdobie implementovali svoje skúsenosti do riadenia spoločnosti, čo ocenili nielen jej obchodní partneri, ale hlavne zákazníci v podobe veľkých spracovateľov železného odpadu prevažne z Talianska, Rakúska a Slovenska. V poslednom období sa železiarne obracali na manažment spoločnosti s otázkami a požiadavkami, akým spôsobom firma dbá o bezpečnosť a vplyv na životné prostredie a akým spôsobom zohľadňuje požiadavky na bezpečnosť práce a ochranu zdravia svojich zamestnancov. Vrcholový manažment prijal rozhodnutie, že ako formu na tieto množiac sa otázky, integrujú tieto odpovede do postupného zavádzania systému environmentálneho manažérstva podľa medzinárodnej normy STN EN ISO 14001:2005 a následne tiež požiadavky systému bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci podľa STN OHSAS 18001:2008.

Cieľom tejto práce je navrhnuť príručku kvality pre integrovaný manažérsky systém v spoločnosti Eisen s.r.o., s použitím postupov, nástrojov a noriem ISO 9001 a ISO 14 001.

# 1 Súčasný stav riešenej problematiky

## 1.1 Environmentálna politika SR

Prvé zásady a priority štátnej environmentálnej politiky schválila vláda SR 7. septembra 1993 uznesením č. 619 a Národná rada Slovenskej republiky 18. novembra 1993 uznesením č. 339. Stratégia vychádza zo súčasnej environmentálnej situácie v Slovenskej republike a vo svete, z hodnotený určitých vonkajších a vnútorných podmienok, objektivizovaných v medzirezortnom pripomienkovom konaní, odborníkmi, miestnymi orgánmi štátnej správy, inštitúciami a združeniami občanov.

Podľa Stratégie štátnej environmentálnej politiky rozvoj starostlivosti o životné prostredie v SR, závisí od:

- predchádzania vzniku hlavných príčin poškodzovania životného prostredia,
- odstraňovania jestvujúcich hlavných príčin a negatívnych dôsledkov poškodzovania životného prostredia.

Stratégiu enviromentálnej politiky určuje 5 odvetvovo orientovaných priorít na celé obdobie jej platnosti:

- ochrana ovzdušia pred znečisťujúcimi látkami,
- zabezpečenie dostatku pitnej vody a zníženie znečistenia ostatných vôd pod prípustnú hranicu,
- ochrana pôdy pred degradáciou a zabezpečenie nezávadnosti potravín a výrobkov,
- minimalizácia vzniku, využívanie a správne zneškodňovanie a zhodnotenie odpadov,
- zachovanie biologickej rôznorodosti, ochrana a racionálne využívanie, prírodných zdrojov a optimalizácia priestorovej štruktúry a využívania krajiny.

Zásady štátnej environmentálnej politiky

- uplatňovanie preventívnych opatrení nad nápravnými, prenesenie ťažiska z odstraňovania následkov poškodzovania životného prostredia na odstraňovanie jeho príčin, čo si vyžiada zmenu prístupov vo všetkých odvetviach i zaužívaného spôsobu života spoločnosti;

- uplatňovanie štátnej environmentálnej politiky vo všetkých odvetviach hospodárstva i v zainteresovanej terciálnej sfére a zavedenie starostlivosti o životné prostredie ako samozrejmej súčasti ich koncepcií, postupov a opatrení; štátna environmentálna politika má prierezový charakter a nemôže ostať úlohou jedného rezortu;
- chápanie riešenia environmentálnych problémov ako riešenia ekonomických problémov spoločnosti; stav životného prostredia je odrazom ekonomiky a opačne;
- uvedomenie, že zodpovednosť voči budúcim generáciám za životné prostredie nesie terajšia spoločnosť a neprenášanie zodpovednosti za nepriaznivý stav životného prostredia a jeho nežiadúce vplyvy len na predchádzajúce generácie; nie je len dedičstvom z dávnej alebo nedávnej minulosti, ale i prejavom súčasnosti;
- riešenie problémov životného prostredia komplexne pri systémovom odstraňovaní synergického pôsobenia vzniknutých i vznikajúcich znečisťujúcich látok a ostatných negatívnych faktorov; napriek potrebám parciálneho riešenia problémov životného prostredia uvedomenie si ich prepojenia a závislosti v priestore a v čase, ich miesta v mozaike vytvárajúcej celkový obraz životného prostredia Slovenskej republiky;
- uhrádzanie výdavkov spojených s odstraňovaním znečistenia alebo poškodenia životného prostredia jeho znečisťovateľom alebo poškodzovateľom;
- pri zásahoch do životného prostredia posudzovanie ich vplyvov a dopadov na zdravie ľudí, krajinu, zložky životného prostredia a ohrozenosť organizmov, zvažovanie neoceniteľnosti hodnôt prírodného a kultúrneho dedičstva a jeho nenahraditeľnosti, vyčerpatelnosti neobnoviteľných a racionálnejšieho využívania obnoviteľných prírodných zdrojov; momentálny zisk nesmie viesť k niekoľkonásobne vyšším výdavkom v blízkej budúcnosti alebo k nenávratným stratám;
- považovanie starostlivosti o životné prostredie za jednu zo základných podmienok zastavenia nepriaznivého trendu vývoja zdravotného stavu obyvateľstva; dôslednou prevenciou znižovanie nárokov na terapiu;
- zavedenie prístupu k lesom ako k hlavnému ekostabilizačnému faktoru v krajine a k pôde ako k zložke životného prostredia, podmieňujúcej biologickú

rôznorodosť, výživu a existenciu života; presunutie ťažiska z ochrany výmery pôdneho fondu na ochranu kvality pôdy a lesa, pričom produkčnú funkciu pôdy a lesa chápať ako súčasť ich environmentálnej funkcie;

- uplatnenie úcty k životu, ku všetkým jeho formám a ku všetkým prírodným a kultúrnym hodnotám; ani vlastnícke právo neoprávňuje vlastníka na poškodzovanie a ničenie týchto hodnôt a na znečisťovanie životného prostredia nad mieru ustanovenú zákonmi, po stáročia nemalo a nemôže mať prioritu pred verejným právom - životné prostredie jednotlivca je súčasťou životného prostredia všetkých (MŽP SR, 2008).

Organizácie by si mali stanoviť na uplatnenie environmentálnej politiky dlhodobé ciele. Krátkodobé ciele by mali slúžiť na dosiahnutie týchto dlhodobých cieľov v určitom časovom rámci.

Dlhodobé a krátkodobé ciele sa majú periodicky preskúmať a analyzovať a majú sa brať do úvahy názory zainteresovaných strán. Ciele sa môžu týkať celej organizácie, alebo len na činnosti špecifické pre jednotlivé miesta, prípadne len na individuálne činnosti (Kucko, 2002).

Stratégie štátnej environmentálnej politiky má celkovo 162 cieľov a na ne nadväzujúcich programov, projektov a opatrení environmentálnej politiky SR možno zhrnúť do 4 blokov:

**I. blok** - environmentálna politika v ochrane ovzdušia, vôd a pred rizikovými faktormi, v jadrovej bezpečnosti a odpadovom hospodárstve (environmentálnej bezpečnosti),

**II. blok** - environmentálna politika v ochrane prírody a krajiny, územnom rozvoji, ochrane a využívaní horninového prostredia, pôdy a lesa,

**III. blok** - environmentálna politika v ekonomike,

**IV. blok** - environmentálna politika vo výchove, vzdelávaní, verejnej informovanosti, organizácii, riadení a koordinácii starostlivosti o životné prostredie (MŽP SR, 2008).

Uplatňovanie environmentálnej politiky SR by sa malo napomôcť v zlepšení stavu životného prostredia SR i strednej Európy. (Virčíková, Palfy, 2001).

## 1.2 Normy pre manažérske systémy

ISO (International Organization for Standardization) – Medzinárodná organizácia pre normalizáciu, je celosvetovou federáciou národných normalizačných prganizácií (členov ISO), ktorá má v súčasnosti 127 členov (jeden člen z každej krajiny).

Cieľom ISO je podporovať vo svete vývoj tvorby noriem a podobných aktivít vzhľadom na medzinárodnú výmenu tovarov a služieb a podporovať spoluprácu v intelektuálnej, vedeckej, technologickej a ekonomickej oblasti (**Virčíková, Palfy, 2001**).

Účinným nástrojom k vytváraniu povedomia ku kvalite je sústava medzinárodných noriem pre systém manažérstva kvality ISO série 9000. Pre starostlivosť o životné prostredie platia normy týkajúce sa systému environmentálneho manažérstva ISO série 14 000.

Požiadavky na manažérsky systém kvality stanovuje iba jediná z noriem ISO 900X a to norma ISO 9001: 2000, ktorá sa nazýva: Systémy manažérstva kvality. Podobne, pre systém environmentálneho manažérstva určuje požiadavky iba norma ISO 14 001: 1996 Systémy environmentálneho manažérstva. Ostatné normy ISO 900X a ISO 14 00X sú takzvané smernice, ktoré vysvetľujú jednotlivé požiadavky a riešia špecifiká jednotlivých odvetví výroby alebo služieb (**Čollák, Hronec, 2002**).

Predstava o systéme environmentálneho manažmentu, sa vyvinula na začiatku deväťdesiatych rokov a jeho pôvod možno určiť až v roku 1972, keď OSN usporiadala konferenciu o životnom prostredí človeka v Štokholme. (**Corbett & Kirsch, 2001**). Tieto skoré iniciatívy viedli k založeniu Svetovej komisie pre životné prostredie a rozvoj (WCED) a prijatie Montrealského protokolu a Bazilejského dohovoru.

V roku 1992 bol prvý Summite Zeme v Rio-de-Janeiro (**Jiang a Bansal, 2001**), ktorý vytvoril priestor aj pre rozvoj série ISO 14 000 v roku 1996. Medzinárodná organizácia pre normalizáciu má zastúpenie výborov po celom svete (ISO) (**Clements 1996, Brorson & Larsson, 1999**). ISO 9000 a ISO 14000 sú skupiny noriem zamerané na systémy riadenia. ISO 9000 je hlavne zamerané na management kvality. Hrubá

definícia „kvality“ podľa ISO 9000 znamená všetky rysy produktu alebo služby, ktoré môžu byť požadované zákazníkom. Riadenie kvality potom znamená, čo všetko musí organizácia zabezpečiť, aby ich produkt splňal požiadavky zákazníkov. ISO 14000 je zameraná na management životného prostredia. V praxi to znamená súhrn podmienok, ktoré musí organizácia splniť, aby minimalizovala negatívne efekty na životné prostredie určené ich výrobnými alebo zpracovateľskými aktivitami. Obidve normy ISO 9000 a ISO 14000 sú zamerané na prácu organizácie, nie však na ich výsledok. Filozofiou v oboch prípadoch je to, že je jedno čo organizácie sú alebo čo robia, pokiaľ chcú zapracovať systémy riadenia kvality alebo životného prostredia, potom sú podstatné podmienky uvedené v daných štandardoch. Normy sa teda zaoberajú procesmi a nie produktmi, aspoň nie priamo. ISO 9000 nie je značka kvality produktu, ani jej záruka. ISO 14000 nie je „zelená“ nálepka na výrobkoch. ISO nehodnotí, ani neskúma systémy manažérstva kvality alebo životného prostredia. Keď má organizácia certifikovaný systém riadenia podľa normy ISO 9000 alebo ISO 14000, znamená to, že nezávislý auditor posúdil, či proces ovplyvňujúci kvalitu (ISO 9000), resp. proces ovplyvňujúci dopad činnosti organizácie na životné prostredie (ISO 14000) vyhovuje požiadavkám príslušnej normy. **Ani ISO 9000 ani ISO 14000 teda nie sú produktové normy.** Viacmenej spôsob riadenia procesov vo svojom konečnom dopade ovplyvňuje aj finálny produkt. Napr. v prípade ISO 14000 to znamená, že bolo zaistené všetko, aby produkt mal minimálny negatívny dopad na životné prostredie a to ako z hľadiska výroby, tak aj napr. jeho likvidácie alebo čerpanie prírodných zdrojov pri výrobe. Normy radu ISO 1400X ponúkajú návody na vytváranie a zlepšovanie systému environmentálneho manažérstva, poskytujú prostriedky pomocou ktorých sa môžu hodnotiť vnútorné i vonkajšie aspekty systémov environmentálneho manažérstva organizácie, poskytujú dôsledné a spoľahlivé nástroje na určenie environmentálnych aspektov výrobkov **(Rusko, Bod'ová 1998)**. Medzinárodné normy ISO 14 00X svojou štruktúrou tvoria komplexný systém, ktorý je možné využiť v organizáciách priemyslu, poľnohospodárstva, energetiky, obchodnej sféry, služieb, a pod., ako aj v samosprávnych celkoch. Prvé dokumenty pre systémy environmentálneho manažérstva pre celý svet platia od 1.1.1997 **(Virčíková, Palfy, 2001)**.



### 1.2.1 Norma STN EN ISO 14001

ISO 14 001 je európska norma, ktorá bola schválená Európskou komisiou pre normalizáciu dňa 21. augusta 1996 ako EN ISO 14 001: 1996. Norma STN EN ISO 14001 – Systémy environmentálneho manažérstva sú koncipované tak, aby boli použiteľné pre organizácie všetkých typov i veľkostí, a aby vyhovovali rôznym, geografickým, kultúrnym a sociálnym podmienkam. Úspech systému závisí od angažovanosti na všetkých úrovniach a funkciách top manažmentu. Hlavným cieľom tejto medzinárodnej normy je podporiť ochranu životného prostredia, prevenciu znečisťovania v rovnováhe so sociálnymi a ekonomickými potrebami (**STN EN ISO 14001: 2004 Systémy environmentálneho manažérstva, Požiadavky s pokynmi na použitie**).

Medzinárodná norma ISO 14001 špecifikuje požiadavky systému environmentálneho manažérstva tak, aby organizácii umožnila formulovať politiku a dlhodobé ciele, v ktorých zohľadňuje požiadavky právnych predpisov a informácie o vlastných významných environmentálnych vplyvoch.

Norma nie je systém environmentálneho manažérstva ako takého, a preto nemá diktovať požiadavky na životné prostredie, ale slúži skôr ako rámec, s cieľom pomôcť organizáciám pri rozvoji ich vlastného systému environmentálneho manažérstva. ISO 14001, rovnako ako u iných noriem ISO 14000, je dobrovoľné, jeho hlavným cieľom je pomáhať spoločnostiam pri vykonávaní neustále zlepšovanie ich vplyvu na životné prostredie, pri dodržaní všetkých platných právnych predpisov. Organizácie sú zodpovedné za stanovenie vlastných cieľov a meradiel výkonnosti, so štandardnými požiadavkami a slúžia im pri napĺňaní a následného monitorovania a merania týchto cieľov. Tzn., že dve organizácie, ktoré majú úplne iné opatrenia noriem i ochrany životného prostredia, môžu obe aplikovať požiadavky normy ISO 14001. Norma môže byť použitá na rôznych úrovniach v podniku, z organizačnej, až na úroveň produktov a služieb. Úspech tohto systému je veľmi závislý na záväzku všetkých úrovniach organizácie, najmä top managementu, ktorý by mal byť aktívne zapojený do vývoja, realizácie a udržiavania systému environmentálneho manažérstva (**ISO 14001. com.au 2010**). V roku 2008 bolo odhadovaných 188 000 spoločností zo 155 krajín, ktoré sú certifikované ISO 14001 (**ISO14001.com.au 2010**). ISO 14001 je známy ako všeobecný štandard systému riadenia, čo znamená, že je použiteľný pre všetky veľkosti

a typy organizácie, výrobky alebo služby, v akomkoľvek odvetví činnosti a môže uplatňovať rôznorodé sociálno-kultúrne a geografické podmienky.

Vzťahuje sa na tie environmentálne aspekty organizácie, ktoré môže organizácia operatívne riadiť a na ktoré má podľa očakávania vplyv. Norma sama o sebe neurčuje presné kritériá environmentálneho správania sa.

ISO 14001 bola vyvinutá primárne na pomoc spoločnostiam v znížení ich dopadu na životné prostredie, ale navyše prispievajú k zlepšeniu environmentálnych noriem a výkonu. Taktiež môžu organizácie využiť veľké množstvo ekonomických výhod, vrátane väčšej zhody s legislatívnymi a regulačnými požiadavkami s využitím štandardu ISO a to tak, že minimalizuje riziko regulačných opatrení a pokút za negatívny vplyv na životné prostredie, zlepšovanie výkonnosti organizácie, čo vedie k zníženiu odpadu a spotreby zdrojov, tiež môžu byť znížené prevádzkové náklady **(ISO14001.com.au 2010)**.

Medzinárodnú normu ISO 14001 možno použiť v organizácii, ktorá chce:

- zaviesť, udržiavať a zlepšovať systém environmentálneho manažérstva,
- presvedčiť sa o zhode s vyhlásenou environmentálnou politikou, preukázať túto zhodu iným,
- usilovať sa o certifikáciu/registáciu systému environmentálneho manažérstva externou organizáciou, z vlastného rozhodnutia vyhlásiť zhodu s touto medzinárodnou normou.

Ciele Normy ISO 14 000

- definovať environmentálnu koncepciu podniku,
- zverejniť významné environmentálne vplyvy,
- definovať konkrétne špecifikované environmentálne ciele,
- preverovať účinnosť zavedeného systému a jeho súlad s platnou legislatívou v oblasti životného prostredia,
- certifikáciu systému po zavedení do praxe v podniku (STN ISO 14004:1996, Systémy environmentálneho manažérstva. Všeobecné pokyny obsahujúce zásady, systémy a podporné techniky).

## Zoznam noriem radu ISO 14000

- **ISO 14001** Systémy environmentálneho manažérstva-Požiadavky s návodom na použitie
- **ISO 14004** Systémy environmentálneho manažérstva-Všeobecná smernice k zásadám, systémom a podporným metódam
- **ISO 14015** Environmentálne hodnotenie stránok a organizácií
- **ISO 14020** séria (14.020 – 14025), Environmentálne značky a vyhlásenia
- **ISO 14031** Environmentálne hodnotenie výkonu-smery
- **ISO 14040** séria (14.040 až 14.049), posudzovania životného cyklu, LCA , diskutuje o pre-plánovanie výroby a životné prostredie stanovenie cieľa.
- **ISO 14050** termíny a definície.
- **ISO 14062** je o implementácii zlepšenia dopadu na životné prostredie cieľov.
- **ISO 14063** Environmentálne komunikácie-Pokyny a príklady
- **ISO 14064** merania, kvantifikáciu a znižovanie skleníkových plynov emisií.
- ISO 19011 , ktorá určuje jeden audit protokol pre 14000 a 9000 série štandardov spoločne. To nahrádza **ISO 14011** meta-evalvácia-ako zistiť, či vaše plánované regulačné nástroje pracoval. 19011 je teraz odporúča iba spôsob, ako zistiť to.

### 1.2.1.1 Štruktúra normy environmentálneho manažérskeho systému

#### 1 . Všeobecné požiadavky

#### 2. Environmentálna politika

#### 3. Plánovanie

- Environmentálne aspekty
- Právne a iné požiadavky
- Dlhodobé a krátkodobé ciele
- Program environmentálneho manažérstva

#### 4. Zavedenie a prevádzka

- Štruktúra a zodpovednosť
- Príprava pracovníkov, povedomie a spôsobilosť
- Komunikácia
- Dokumentácia systému environmentálneho manažérstva

- Operatívne riadenie dokumentácie
- Operatívne riadenie prevádzky
- Havarijná pripravenosť a odozva

#### 5. Kontrola a nápravná činnosť

- Monitorovanie a meranie
- Nezhoda, náprava a preventívna činnosť
- Záznamy
- Audit systému environmentálneho manažérstva

#### 6. Preskúmanie manažmentom

**(STN EN ISO 14001: 2004 Systémy environmentálneho manažérstva, Požiadavky s pokynmi na použitie).**

### 1.3 Environmentálny manažérsky systém

Systém environmentálneho manažérstva je možné charakterizovať ako plánovaný a koordinovaný súbor riadiacich činností, operačných postupov, dokumentácie a zaznamenávania, ktorý je implementovaný v špecifickej organizačnej štruktúre s definovanou zodpovednosťou a prostriedkami. Jeho úlohou je prevencia negatívnych vplyvov na životné prostredie a podpora činností a aktivít zameraných na zachovanie alebo zvýšenie kvality životného prostredia **(Stred'anský, Badida, Majerník, 2001)**.

Norma ISO 14001 definuje systém environmentálneho manažérstva ako tú súčasť celkového systému riadenia, ktorá zahŕňa organizačnú štruktúru, plánovanie činností, zodpovednosti, praxe, postupov, procesov a prostriedkov na vývoj, implementáciu, dosiahnutie, režim a udržiavanie stratégie ochrany životného prostredia.

Systém environmentálneho manažmentu (EMS) je integrálna súčasť riadiaceho a organizačného systému riadeného útvaru. Cieľom je plánovite postupne znižovať, až vylúčiť negatívne pôsobenie činnosti a produktov riadeného útvaru na životné prostredie človeka, jeho prírodný, antropogénny a sociálny subsystém **(Jech, 1997)**.

Systémy environmentálneho manažérstva sú spôsobom realizácie environmentálnych požiadaviek, ukazovateľom konkurencieschopnosti, nástrojom trvalej udržateľnosti. Práve systém environmentálneho manažérstva je tým nástrojom,

ktorým je možné cez všetky produktívne sektory riešiť problémové otázky životného prostredia s cieľom zabezpečenia opatrení v rámci trvalo udržateľného rozvoja.

Výsledkom úspešného zavedenia a neustáleho zlepšovania systému environmentálneho manažérstva má byť pre organizáciu a spoločnosť zabezpečenie jej trvalého ekonomického rastu a prosperity a zmena jej správania v zodpovednosti za stav životného prostredia (**Bod'ová, 1998**).

EMS je špecificky určený na pomoc podnikom v týchto oblastiach:

- identifikácia a riadenie environmentálnych aspektov, vplyvov a rizík týkajúcich sa podniku,
- dosiahnutie stratégie, cieľov a úloh ochrany životného prostredia, vrátane súladu s právnymi predpismi v oblasti životného prostredia,
- špecifikácia základných princípov, ktoré povedú podnik k environmentálnej zodpovednosti v budúcnosti,
- zabezpečenie rovnováhy medzi nákladmi a ziskom podniku, určenie krátko-, stredno- a dlhodobých cieľov realizácie ochrany životného prostredia,
- určenie prostriedkov potrebných na dosiahnutie týchto cieľov a priradenie zodpovednosti,
- definovanie a dokumentovanie špecifických úloh zodpovednosti, authority a postupov, zabezpečujúcich konanie každého zamestnanca v súlade so svojimi každodennými pracovnými povinnosťami tak, že pomáha minimalizovať alebo úplne eliminovať negatívne vplyvy podniku na životné prostredie,
- rozširovanie týchto informácií v podniku, resp. organizácii a školenie ľudí, ako účinne a zodpovedne plniť svoje povinnosti,
- vyhodnotenie činností na základe vopred odsúhlasených noriem a cieľov a v prípade nutnosti i modifikácia prístupu (**Stred'anský, Badida, Majerník, 2001**).

Tabuľka č.1 Ciele budovania environmentálneho manažérskeho systému

<b>ENVIRONMENTÁLNE CIELE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• zabrániť znehodnocovaniu základných zložiek biosféry (fauna, flóra),</li> <li>• zabrániť znečisťovaniu atmosféry, hydrosféry a pedosféry (ovzdušia, vody, pôdy),</li> <li>• znížiť tempo rastu ťažby a spotreby nereprodukovateľných fosílnych surovín (palív).</li> </ul>
<b>RACIONALIZAČNÉ (TECHNICKÉ) CIELE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• projektovanie ekologicky vhodných výrobkov („zelené projektovanie výrobkov“),</li> <li>• program „ekologicky čistejšej výroby“,</li> <li>• program racionalizácie priemyselnej výroby (znižovanie jej materiálovej a energetickej náročnosti),</li> <li>• hodnotenie environmentálnych vplyvov používania výrobkov.</li> </ul>
<b>ZDRAVOTNO – SOCIÁLNE CIELE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• zníženie obsahu škodlivín v potravinách, vode a v ovzduší,</li> <li>• zníženie úrovne hlučnosti a vibrácií pôsobiacich na človeka v pracovnom procese,</li> <li>• vytváranie podmienok pre tvorbu životného štýlu „návrat k prírode“.</li> </ul>
<b>EKONOMICKÉ CIELE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• zníženie rozsahu sankčných výdajov,</li> <li>• zníženie strát vo výrobe,</li> <li>• zvýšenie konkurencieschopnosti podniku,</li> <li>• zvýšenie podielu na trhu,</li> <li>• zníženie rizika havárií.</li> </ul>

(Stred'anský, Badida, Majerník, 2001)

Na prípravu a zavedenie EMS sa môže použiť "Demingov model", pričom spätná väzba má funkciu autoregulačnú a zabezpečuje funkčnosť celého systému. Tento model rozdeľuje činnosti podniku do 4 fáz:

Demingov cyklus ako nástroj procesu riadenia:

Plánovať – definovanie, čo sa má robiť,

Vykonať – realizácia stanoveného plánu,

Skontrolovať – porovnávanie skutočnosti a plánu,

Zhodnotiť – prenos výsledkov predchádzajúcej etapy do plánu formou jeho revízie, resp. modifikácie (Zelený, 1999).

**Plánovať** - určia sa celkové ciele a úlohy organizácie a tiež metodológie na ich dosiahnutie. Táto fáza zahŕňa 3 kroky:

- počiatočný prehľad stavu a ochrany ŽP (pochopenie súčasnej environmentálnej situácie podniku, požiadavky kladené na organizáciu, činnosť organizácie a jej prax, určenie silných a slabých stránok),
- stratégia ochrany ŽP (vyjadruje princípy a zámery organizácie, ktoré sa týkajú jej celkového zabezpečenia ochrany ŽP, poskytuje rámec pre realizáciu činností a pre rozvoj podrobnejších cieľov a úloh ochrany ŽP),
- environmentálny akčný program (popis spôsobu dosiahnutia cieľov vrátane časových termínov a zodpovednosti pracovníkov).

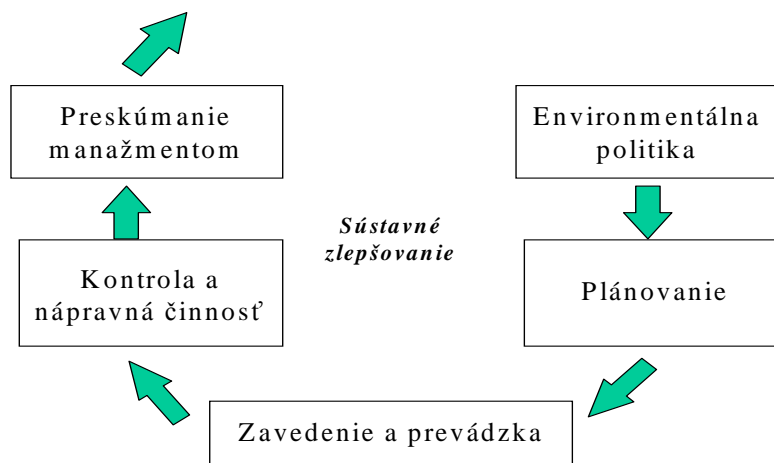
**Vykonať** - fáza činnosti - realizuje sa plán a odsúhlasené opatrenia na dosiahnutie environmentálnych cieľov podniku.

**Skontrolovať** - fáza vyhodnocovania - účelom je odhadnúť aktuálny stav realizácie ochrany ŽP v podniku v porovnaní s vytýčenou politikou a úlohami plánu.

**Zhodnotiť** - fáza opravnej činnosti - odstráni sa všetky nedostatky, alebo chyby, ktoré boli pri kontrole zistené a môže sa uskutočniť revízia plánu a jeho prispôbenie zmeneným podmienkam. Ak je to potrebné, súčasne sa podporia alebo preorientujú postupy.

Cieľom Demingovho modelu, ktorý by mal byť dynamický je neustále zlepšovanie ochrany ŽP v podniku. Ak podnik určil zmeny, ktoré môžu byť alebo by mali byť

v EMS spravené, mal by sa nevyhnutne vrátiť do fázy plánovania, aby sa tieto zmeny zaviedli do stratégie a environmentálneho akčného plánu.



Obr. 1 Model systému environmentálneho manažérstva - tzv. Demingov cyklus (STN EN ISO 14001: 2004 Systémy environmentálneho manažérstva, Požiadavky s pokynmi na použitie).

Demingov cyklus popisuje neustály sa zlepšujúci postup, najprv sa činnosť naplánuje, potom zrealizuje, preverí, či sa vykonala správne a ak sú zistené nedostatky, urobí sa náprava. Pri každej náprave sa už tá istá chyba nezopakuje, takže v konečnom dôsledku sa činnosť neustále zlepšuje. (STN EN ISO 14001: 2004 Systémy environmentálneho manažérstva, Požiadavky s pokynmi na použitie).

### 1.3.1 Postup zavádzania EMS

Zavádzanie systému environmentálneho manažérstva je vhodné rozdeliť na jednotlivé kroky, ktoré sa riešia postupne. Základným a zároveň najdôležitejším aspektom pri budovaní a zabezpečovaní sústavného zlepšenia systému je angažovanosť vedenia. Zámer zaviesť EMS do praxe, udržiavať a zlepšovať ho, musí byť podporený organizačne aj finančne, tak aby bol funkčný a priniesol pre organizáciu splnenie environmentálnych cieľov. Jednotlivé kroky zavádzania EMS sú:



## **Analýza súčasného stavu**

Prvým dôležitým krokom pri budovaní a zavedení EMS, pozostávajúci z vypracovania a vyhodnotenia analýzy o stave životného prostredia s následným prijatím opatrení na odstránenie zistených nedostatkov. Cieľom analýzy stavu je zistenie skutkového stavu organizácie v oblasti ochrany a tvorby ŽP so zameraním na :

- súlad činnosti organizácie s platnou legislatívou,
- stav prevádzkovej dokumentácie,
- stav vnútornej a vonkajšej komunikácie pre oblasť ŽP,
- zodpovednosti a právomocí medzi útvarmi a zamestnancami.

Za vypracovanie analýzy stavu ŽP sú zodpovední zamestnanci organizácie za jednotlivé oblasti ŽP, výroby a poskytovania služieb podľa zvoleného postupu vedenia organizácie alebo poradenskej firmy, tak, aby analýza bola najpresnejšia a najobjektívnejšia. Všetky metodiky analýzy stavu ŽP sú si obsahovo podobné, ale sú rozdiely vo forme realizácie.

Vyhodnotenie analýzy stavu ŽP vykonáva spravidla audítorská organizácia, ktorá zhodnotí stav a navrhne nápravné opatrenia aj s určením zodpovednosti za realizáciu a termínu ich splnenia.

## **Plánovanie**

Tento postup je charakterizovaný určením environmentálnej politiky organizácie, environmentálnych cieľov, zodpovedností a koncepcií útvarov v jednotlivých oblastiach ochrany ŽP. Organizácia má začať tam, kde je zrejmý prínos, napríklad zamerať sa na dodržiavanie právnych a iných predpisov, na obmedzovanie príčin, z ktorých vyplývajú povinnosti náhrady za škodu alebo na čo najúčelnejšie využívanie materiálov, energií a na recykláciu odpadov.

Po skúsenostiach a zlepšení v oblasti EMS, možno zavádzať postupy, programy a technológie na ďalšie zlepšenie environmentálneho správania. Táto etapa je plne v kompetenciách vedenia organizácie. Vrcholové vedenie má zodpovednú a zásadnú úlohu nielen určiť environmentálnu politiku, ale predovšetkým garantovať, že bude zavedená vo všetkých činnostiach organizácie, to znamená, že bude pochopená, uskutočňovaná a udržiavaná všetkými zložkami a zamestnancami.

## Zavedenie a vykonávanie

Činnosť sa zameriava na tvorbu dokumentácie, smerníc a postupov EMS, určujúcich zabezpečenie činností podľa jednotlivých článkov normy STN EN ISO 14001. Postupne s vydávaním príslušných smerníc a postupov má vrcholové vedenie realizovať ich zavedenie do pracovných procesov a overovať ich dodržiavanie.

Príprava dokumentácie EMS je podobná a veľmi úzko súvisí s dokumentáciou systému riadenia kvality a tento poznatok je výhodné uplatniť pri príprave smerníc a postupov. V prípade obdobných prvkov oboch systémov stačí len doplniť schválenú dokumentáciu systému riadenia kvality o požiadavky EMS v súlade s normou, a nie je potrebné vytvárať nové smernice a postupy.

Kľúčovú úlohu v tejto etape zohráva neustála podpora vrcholovým manažmentom, ako aj pochopenie a spolupráca zamestnancov organizácie v tomto procese. Výsledky možno očakávať iba vtedy, keď súčasťou celého diania v organizácii je sústavná osvetová a informačná činnosť, ktorú by mala poskytovať predovšetkým poradenská firma podieľajúca sa na príprave k certifikácii EMS.

Završením práce zameranej na tvorbu, vydávanie a realizáciu smerníc a postupov je celkový popis EMS v Príručke systému environmentálneho manažérstva, ktorá zahŕňa aj popis metód a ciest jeho zdokonaľovania. Príručka EMS je základným a hlavným dokumentom certifikačného procesu a vizitkou, ktorou sa organizácia predstavuje zainteresovaným stranám a zákazníkom.

## Preverovanie

Hlavnou úlohou tohto kroku je, aby sa vedenie organizácie presvedčilo o pripravenosti a certifikovateľnosti EMS ešte pred pozvaním certifikačných audítorov.

Preskúmanie pozostáva:

- zhody dokumentácie EMS s požiadavkami normy STN EN ISO 14001,
- či daná organizácia je dôsledne uplatňovaná vo všetkých organizačných útvaroch a činnostiach organizácie.

Po splnení všetkých podmienok pre certifikačný audit môže napokon organizácia, ktorá sa úspešne dopracovala až k tejto záverečnej etape, pozvať na základe uzavretej zmluvy audítorov certifikačnej organizácie k nezávislej previerke pripraveného EMS a v prípade pozitívneho výsledku získať medzinárodne platný certifikát EMS (**Kucko a i., 2002**).

Tabuľka č. 2 Metodický postup budovania EMS podniku

KROK	AKTIVITA	OBSAH AKTIVITY – ČIASTKOVÉ ÚLOHY	VÝSTUP
1	Vypracovanie environmentálnej politiky	<ul style="list-style-type: none"> <li>- deklarovat' rozhodnutie o zavedení EMS</li> <li>- definovať dlhodobé a krátkodobé E-ciele</li> <li>- vyhlásiť záväzok realizovať E-koncepciu (politiku)</li> </ul>	- písomný zverejnený dokument
2	Environmentálne plánovanie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifikácia E-aspektov činnosti podniku</li> <li>- analýza dodržiavania E-legislatívy</li> <li>- formulácia E-cieľov pre všetky úrovne a útvary podnikového manažmentu</li> <li>- vypracovanie programu EMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- profil podniku</li> <li>- E-program podniku</li> <li>- auditu</li> </ul>
3	Realizácia a prevádzka EMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozdelenie právomoci a zodpovednosti</li> <li>- príprava personálu</li> <li>- návrh informačného systému</li> <li>- spracovanie dokumentácie EMS</li> <li>- návrh systému operatívneho riadenia dokumentácie EMS</li> <li>- návrh systému operatívneho riadenia prevádzky EMS</li> <li>- návrh systému identifikácie potencionálnych havárií a reakcie EMS na tento stav</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- úlohy manažérstva EMS</li> <li>- určenie výkonného útvaru</li> <li>- príručka EMS</li> <li>- reglementy pracovných postupov</li> </ul>
4	Previerky a prevencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- návrh monitorovacieho systému</li> <li>- návrh postup realizácie nezhody (nedodržanie)</li> <li>- návrh postupu voľby a realizácie nápravných a preventívnych opatrení</li> <li>- návrh programu preverovania funkčnosti EMS</li> <li>- návrh postupu stáleho zdokonaľovania (inovácie) EMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- postup monitoringu</li> <li>- postop zmenového riadenia</li> <li>- program previerok EMS</li> </ul>
5	Certifikácia EMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• preskúmanie EMS útvarmi vrcholového manažmentu podniku</li> <li>- certifikácia EMS podniku</li> </ul>	- certifikát EMS

### 1.3.2 Proces certifikácie EMS

Potom, čo firma plne vyvinula a implementovala ISO 14001 sa môžu rozhodnúť a požiadať o certifikáciu. Certifikácia zahŕňa hodnotenie firiem systému EMS, vrátane komplexného on-site audit, aby sa zistilo, či spĺňa požiadavky normy ISO 14001. Ak spoločnosť spĺňa normu ISO, je vydané osvedčenie, ktoré je všeobecne a platí po dobu troch rokov (**ISO14001.com.au 2010**). Ak chcete skontrolovať, či organizácia je pripravená na certifikáciu ISO 14001 môžu používať ISO 14001 Self Assessment Checklist zamerané na požadované prvky. Vstupný pohovor prebieha previerkou systémovej dokumentácie v mieste pôsobenia organizácie. V prípade zistenia odchýlok je organizácii poslaná správa s odporúčením nápravy. V prípade bezproblémovej previerky je odporúčané pokračovanie certifikačného procesu.

Predaudit slúži k previerke všetkých stupňov dokumentácie nadväzujúcej na príručku EMS. Preveruje sa realizácia tejto dokumentácie v praxi. Predaudit nie je povinný.

Certifikačný audit slúži k prevereniu splnenia požiadaviek normy v praxi. Požiadavky normy a ich praktické plnenie musí byť v zhode. V prípade úspešného certifikačného auditu je spracovaný návrh na udelenie certifikátu. V prípade zistenia závažnejších systémových nedostatkov sú vystavené protokoly o odchýlke.

Udelenie certifikátu po schválení podkladov predložených auditorom je firme udelený certifikát o tom, že jej systém zodpovedá požiadavkám normy.

Kontrolný a predlžovací audit v procese udržiavania a zlepšovania systému ochrany ŽP sú inšpekčnou spoločnosťou vykonávané ročné kontrolné audity a po troch rokoch predlžovací audit, ktorý sa blíži rozsahu certifikačného auditu. V priebehu tohto obdobia musí firma preukázať stabilnú funkciu systému ochrany ŽP (**Kollár, Brokeš 2005**).

## 1.4 Manažérsky systém kvality

V dávnych dobách, kedy človek žil len v malých skupinkách a spoločenstvách - toto obdobie dnes nazývame prvobytné pospolným, bol človek často výrobcom i spotrebiteľom a mohol vyrobiť výrobok čo do kvality a množstva taký, ktorý vyhovoval len jeho vlastným potrebám. Neskôr s rozvojom obchodu, kedy sa začali uplatňovať miery a váhy, sa začala uplatňovať aj kontrola práve týchto veličín. V stredoveku sa

pripojila aj kontrola zo strán cechov, ktoré sa snažili zabrániť nekalému podnikaniu.

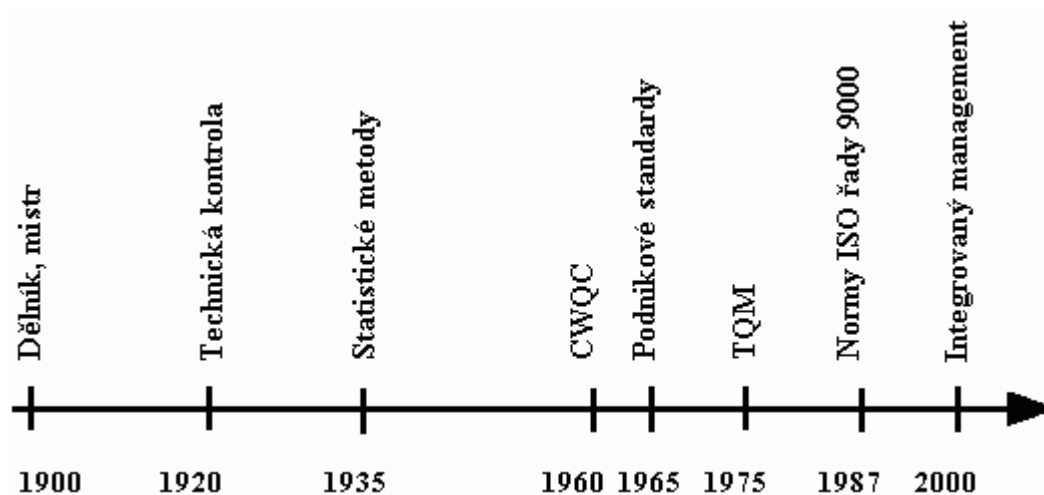
S rozvojom priemyselnej výroby a s rastúcim počtom manufaktúr rástla aj potreba kontroly. Najskôr ju zaistovali samotní robotníci a majstri popr. majitelia. Tento spôsob prakticky fungoval až do začiatku dvadsiateho storočia. S rastom výroby sa však prejavuje potreba využiť špecializovaných kontrolórov. Vznikajú modely výrobných procesov s technickou kontrolou a objavujú sa špeciálne útvary technickej kontroly.

Ďalší rast výroby po prvej svetovej vojne má za následok vznik a vývoj štatistických metód použiteľných pre priemyselnú prax. Zásluhou Američanov Romiga a Shewharta sa v tridsiatych rokoch objavili prvé štatistické metódy kontroly výrobných procesov. Predvojnové, vojnové a ranné povojnové obdobie však štatistickým metódam kontroly výrobných procesov príliš neprialo. Hlavnou požiadavkou vo výrobe nebola kvalita, ale množstvo. Pozornosť otázkam kvality sa sústredila predovšetkým na technickú kontrolu vstupov a výstupov. Po druhej svetovej vojne sa darí zavádzať štatistickú reguláciu výrobných procesov obzvlášť v Japonsku a to vďaka W. E. Demingovi. Štatistická regulácia výrobného procesu sa stáva významným nástrojom preventívnej kontroly. Japoncom sa darí snahu o štatistické riadenie procesov rozšíriť aj do ďalších oblastí a činností organizácie, vrátane pred výrobných etáp. Vzniká skutočný moderný systém kvality, označovaný ako Company Wide Quality Control (CWQC).

Vo svete, pod vplyvom rastúcej požiadavkou zákazníkov a užívateľov na kvalitu výrobku a s ohľadom na rastúcu konkurenciu a spomaľujúce sa tempo ekonomického rastu na počiatku 70. rokov, rástla v organizáciách potreba zvýšiť starosti o kvalitu **(Glambek,2009)**.

Mnohé organizácie pocítovali potrebu vytvárať systémy kvality. Začali vznikáť prvé podnikové a odvetvové štandardy definujúce požiadavky na systém kvality.

Dochádzalo k stále väčšej koordinácii všetkých činností a oblastí, ako sú: plánovanie, prieskum trhu, vývoj, výroba, distribúcia, servis, a ďalšie. Objavuje sa pojem "Celkové riadenie kvality", ktorého autorom je Američan A. V. Feigenbaum. Toto celkové riadenie kvality sa začína uplatňovať aj v nevýrobných odvetviach. Rozpracovanie týchto prístupov viedlo k pokusom o totálne management kvality (TQM), ktorý je z veľkej časti založený na princípoch managementu kvality definovaných W. E. Demingom.



Obrázok č.2 : Vývoj kvality v dvadsiatom storočí

Snaha o dokumentáciu systémov kvality vyústila v roku 1987, kedy Medzinárodná organizácia pre normy ISO zverejnila sadu noriem ISO rady 9000 (ISO 9000+). Podľa týchto noriem si môžu organizácie vytvárať svoje systémy kvality. Funkčnosť týchto systémov je overovaná certifikačným auditom (**Pancerz, 2001**)

Koniec dvadsiateho storočia je charakteristický rozvojom informačných technológií a globálnej konkurencie. Tá núti organizácie, ak chcú uspieť na trhu, začleňovať do svojich systémov ďalšie oblasti ako sú oblasti životného prostredia alebo problematiku bezpečnosti. V roku 1996 boli schválené a zverejnené normy ISO rady 14000 definujúce požiadavky na management životného prostredia. Normy definujúce požiadavky na management bezpečnosti sa v súčasnosti diskutujú. Tento prístup sa často označuje pojmom integrovaný management.

V súčasnej dobe sa vo svete uplatňujú tri základné koncepcie managementu kvality:

Podnikové štandardy

ISO normy

Koncepcie TQM

Význam kvality rastie obzvlášť v posledných desaťročiach s rastúcou konkurenciou vo svetovom meradle. Pre mnoho organizácii sa kvalita jej produkcie stáva doslova otázkou prežitia.

Organizácie budujú a zdokonaľujú svoje systémy kvality s dvoma hlavnými cieľmi:

- 1) Zaisťovať spokojnosť a lojalitu svojich zákazníkov a tým upevniť pozíciu na trhu,
- 2) Zvýšiť produktivitu a účinnosť svojich procesov a tým zlepšiť hospodársky výsledok organizácie.

Účinný systém kvality rovnako vedie k rozvoju podnikovej kultúry organizácie a k rozvoju jej zamestnancov, vedie k úsporám materiálov a energií, ovplyvňuje spoločnosť a makroekonomické ukazovatele danej krajiny. Klasickým príkladom pochopenia významu kvality bola a je úspešnosť a konkurencieschopnosť japonských výrobcov (začínajúc elektronikou a končiac automobilmi). Dnes každá firma, podnik, organizácia, ktorá predáva svoje výrobky na svetových trhoch, má vybudovaný systém kvality, ktorý ďalej rozvíja.

V roku 1987 Medzinárodná organizácia pre normy ISO prvýkrát zverejnila sadu noriem ISO radu 9000, ktorých cieľom bolo stanoviť požiadavky na systém kvality. Prvou rozsiahlou inováciou prešli v roku 1994, kedy sa zmenil obsah a ich štruktúra. Ďalšou rozsiahlou inováciou prešli v roku 2000.

Normy ISO radu 9000 sú len súborom minimálnych požiadaviek na systém kvality organizácie. Nie sú záväzné, ale len odporúčajúce. Záväzné sa stávajú pokiaľ sa organizácia zaviazala, napr. svojmu odberateľovi, že u seba zavedie systém kvality podľa jednej z noriem ISO radu 9000 (ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003). Týmto sa potom norma stáva pre organizáciu záväzným predpisom. Formálne uznanie systému managementu kvality nezávislým orgánom sa nazýva certifikácia.

Certifikáciu vykonávajú certifikačné spoločnosti, ktoré musia byť akreditované u národného akreditačného orgánu. Písomné úradné overenie alebo osvedčenie, používané ako vo vnútroštátnom tak aj v medzinárodnom obchodnom styku sa nazýva certifikát.

Koncepcia ISO je vo veľkej miere direktívny nástroj, ktorý núti organizáciu a všetkých zamestnancov dodržiavať smernice, postupy a predpisy. Veľký dôraz je kladený na dokumentáciu systému kvality. Normy ISO vyžadujú, aby všetky činnosti zabezpečovania kvality v organizácii boli popísané a boli jasne definované právomoci a zodpovednosti zamestnancov.

Medzi základné dokumenty patrí:

- príručka kvality,
- smernica,
- pracovné postupy a ďalšie dokumentácie (záznamy kvality, popisy pracovných miest,
- záznamy o interných auditoch, dokumenty o rozvoji spôsobilosti zamestnancov, (záznamy o prevedených skúškach, apod.).

Koncepciu ISO je možné chápať len ako začiatok cesty ku špičkovej kvalite.

Napriek tomu, ak sa podarí organizácii úspešne vybudovať a rozvíjať systém kvality na báze noriem ISO radu 9000, môže očakávať, že sa to kladne prejaví niekoľkými pozitívnymi skutočnosťami:

- poriadok v dokumentácii,
- jasne definované zodpovednosti a právomoci zamestnancov,
- stabilita kvality produkcie, vrátane zvýšenia bezpečnosti a bezchybnosti výrobkov
- posilnenie dôvery u zákazníka,
- ľahší prístup na zahraničné trhy,
- ľahšie získanie štátnych zákaziek

Koncepcia ISO noriem kladie veľký dôraz na plnenie požiadaviek normy a dodržiavanie všetkých predpisov v dokumentačnej pyramíde. Skúsenosti z praxe ukazujú, že striktné dodržiavanie požiadaviek noriem ISO nedokáže garantovať plnú spokojnosť a lojalitu zamestnancov ani dobré ekonomické výsledky.

Vo svete i v SR je mnoho organizácií, ktoré majú certifikovaný systém kvality podľa noriem ISO, ale napriek tomu sa pohybujú na hranici ekonomického preťaženia. Koniec dvadsiateho storočia je charakteristický prudkým rozvojom informačných technológií, predovšetkým internetu. Zákazníci sú tak lepšie informovaní, pretože v krátkom čase môžu získať a porovnať ponuku niekoľkých výrobcov alebo poskytovateľov služieb z celého sveta. Každá organizácia si môže byť istá, že pokiaľ nesplní požiadavky zákazníkov, nájde sa konkurenčná organizácia, ktorá bude schopná a ochotná tieto požiadavky splniť! Takže sa určilo 8 zásad manažérstva kvality pre využitie k zlepšeniu výkonnosti organizácie:

- Zameranie sa na zákazníka
- Vodcovstvo/vedenie



- Zapojenie pracovníkov
- Prístup
- Systémový prístup k manažmentu
- Trvalé zlepšovanie
- Rozhodovanie na základe faktov
- Vzájomné výhodné vzťahy s dodávateľmi

#### **1.4.1 Normy pre systém manažérstva kvality**

Súbor noriem ISO 9000 bol vypracovaný s cieľom pomáhať organizáciám všetkých typov a veľkostí zaviesť a prevádzkovať efektívne systémy manažérstva kvality:

ISO 9000- opisuje základy manažérstva kvality a špecifikuje terminológiu systémov manažérstva kvality.

ISO 9001- špecifikuje požiadavky tam, kde organizácia potrebuje preukázať svoju schopnosť poskytovať produkty, ktoré spĺňajú požiadavky zákazníka a použiteľných predpisov.

ISO 9004- poskytuje návod, ktorý berie do úvahy efektívnosť, ako aj účinnosť systému manažérstva kvality.

Tieto normy vytvárajú súvisiacu skupinu noriem systému manažérstva kvality a uľahčujú vzájemné pochopenie v národnom a medzinárodnom obchode.

Norma ISO 19011 poskytuje návod na zásady auditovania, riadenia programov auditu, realizáciu auditov systému manažérstva kvality a systému environmentálneho manažérstva, ako aj návod na kompetentnosť audítorov systému manažérstva kvality a systému environmentálneho manažérstva.

Norma ISO/TR10013 táto technická správa propaguje prijatie procesného prístupu pri spracovaní a zavádzaní systému manažérstva kvality a zlepšovaní jeho efektívnosti. Má pomôcť organizáciám zdokumentovať jej systém manažérstva kvality. Celý súbor noriem ISO a EN bol prevzatý do súboru noriem jako normy STN ISO, resp. STN EN.

## 1.5 Komplexné manažérstvo kvality

Koncepcia komplexného manažérstva kvality ( Total Quality Management- TQM) nie je zviazaná s normami a predpismi, ale je otvoreným systémom absorbujúcim všetko pozitívne, čo môže byť využité na rozvoj organizácie. Total- úplne, celkovo komplexne. Kvalita sa vzťahuje na všetkých zamestancov organizácie, na všetky oddelenia a na všetky procesy, ktoré v organizácii prebiehajú. Zvyšovanie kvality platí pre všetky činnosti a produkty organizácie. Quality- kvalita, splnenie požiadaviek, nech ide o požiadavky kohokoľvek. To znamená, že kvalita je vždy spojená s požiadavkami zákazníkov, či už interných alebo externých. Management- manažérstvo, riadenie. Vzťahuje sa na ľudí a procesy, ktorí sú zainteresovaní na kvalite. Ide o prístup manažérstva organizácie zameraný na kvalitu a založený na účasti všetkých členov organizácie, s cieľom dosiahnuť dlhodobý úspech prostredníctvom uspokojovania zákazníkov. Kľúčovým kritériom TQM je úplná spokojnosť zákazníkov a nie iba splnenie ich požiadaviek. TQM predpokladá nepretržité skúmanie vyjadrených a skrytých požiadaviek a želaní zákazníka.

### 1.5.1 Subsystémy komplexného manažérstva kvality

RQM znamená cieľavedomé vytvorenie a riadenie systému a tzv. sociálno-technického systému, ktorý je popisovaný, analyzovaný a má byť lepšie pochopený prostredníctvom nástrojov rozvinutých v posledných desaťročia. Technický subsystém- predstavuje používanie moderných nástrojov, metód a techník zabezpečovania kvality. Pozostáva z nasledujúcich prvkov:

- Orientácia na zákazníka
- Kvalita je na prvom mieste
- Využívanie informácií

Demingov cyklus (PDCA)- celý cyklus pozostáva z okruhu aktivít zlepšovania:

- Jasne formulovaná podnikateľská politika a politika kvality
- Dostatočné právomoci v oblasti kvality
- Použitie techník riešenia problémov

- Komplexný a cielený tréningový program

Sociálny subsystém predstavuje mobilizáciu ľudského faktora oblasti zabezpečovania kvality. Tento systém pozostáva z nasledujúcich prvkov:

- Nový pohľad manažmentu na vzťah pracovníkov a k práci
- Štýl riadenie zameraný na pracovníkov
- Zapojenie zainteresovaných
- Tímová práca
- Sústavné školenia a trvalé zlepšovanie
- Otvorená klíma

Pre organizáciu je veľmi dôležité prepojiť oba subsystémy TQM a nájsť medzi nimi optimálnu rovnováhu. Technický subsystém je založený na technickom, prípadne účelovo racionálnom vykonávaní práce alebo logike. Sociálny subsystém sleduje psychológiu medziľudských vzťahov.

### **Princípy komplexného manažérstva kvality**

- Princíp orientácie na zákazníka,
- Princíp vedenia ľudí a tímovej práce,
- Princíp partnerstva s dodávateľmi,
- Princíp rozvoja a angažovanosti ľudí,
- Princíp orientácie na procesy,
- Princíp neustáleho zlepšovania a inovácií,
- Princíp merateľných výsledkov,
- Princíp zodpovednosti voči okoliu.

Komplexného manažérstvo kvality sa týka činnosti celej organizácie a znamená zmeny v týchto dôležitých dimenziách:

- Strategická činnosť s cieľom formulovať hlavné ciele a plány kvality.
- Kultúra organizácie je otvorený systém, v ktorom sú všetci dodávatelia a zákazníci.

- Štruktúrovo- technická činnosť je to systém kvality a technických pomôcok, ktoré sa používajú v rámci kvality.

Efekt komplexného manažérstva kvality je dosiahnutý systematickým, navzájom previazaným a na celoorganizačne zvýšenie kvality orientovaným použitím všeobecne známych metód.

## 1.6 Integrované manažérske systémy

Rozhodnutie budovať, implementovať a udržiavať integrovaný manažérsky systém v organizáciách je strategickým rozhodnutím majiteľov, respektíve vrcholového manažmentu, je potrebné zdôrazniť, že v organizáciách musia byť všetci zamestnanci partneri, ktorým ide o spoločnú vec. Zárukou úspechu pri budovaní úspešnej organizácie sú kvalitní ľudia, ktorí vytvorili vlastný systém riadenia. Integrované manažérske systémy sú veľmi výhodným spôsobom na vytvorenie systému riadenia, ktorý zohľadňuje nielen kvalitu produktov, ale aj prístup k životnému prostrediu, bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, bezpečnosti informačných systémov a sociálnej zodpovednosti. Okrem toho, systémový prístup zaručí orientáciu v legislatívnych požiadavkách a ich naplnení, znižuje administratívnu náročnosť a šetrí finančné zdroje.

Tabuľka č. 3 Prínosy zo zavádzania jednotlivých manažérskych systémov

<b>Manažérsky systém</b>	<b>Ekonomické prínosy</b>	<b>Prínosy pre vedenie organizácie</b>	<b>Iné prínosy</b>
Systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001	- znižovanie nákladov na (ne)kvalitu  -zníženie počtu reklamácií a sťažností zákazníkov  -možnosť účasti vo verejných súťažiach	-zlepšenie celkového riadenia organizácie  -presné zadefinovanie zodpovednosti a právomoci  -poriadok v organizáciách	-zlepšenie imidžu organizácie  -dôkaz serióznosti organizácie

Systém environmentálneho manažerstva podľa normy ISO 14 001	-úspora energie  -minimalizácia odpadov  -minimalizácia environmentálnych poplatkov a pokút za znečistenie životného prostredia	-nástroj pre získanie údajov potrebných pre plánovanie a vytýčenie cieľov  -minimalizácia rizík environmentálnych havárií  -zvýšenie morálky organizácie	- zlepšenie imidžu organizácie  -dobré vzťahy s verejnosťou a miestnou samosprávou
--	---	--	--

### 1.6.1 Podobnosti a rozdiely v jednotlivých manažérskych systémoch

Podobnosti v manažérskych systémoch :

- Princíp všetkých systémov- Demingov cyklus
- Historický vývoj( od vstupného auditu cez riadenie procesov k integrovanému riadeniu)
- Sústreďovanie pozornosti na organizačné ( nie technické ) stránky a zodpovednosť riadiacej sféry
- Rôzne ciele systémov, pričom riadenie procesu zostáva predmetom systémov
- Nutná spolupráca jednotlivých častí výrobného reťazca
- Motivácia rozvoja systémov viac extenými ako internými vplyvmi
- Jednotlivé systémové nástroje( plánovanie, riadenie dokumentácie, záznamov, audity) je spoločné všetkým systémom
- Výskyt viacerých identických prvkov a nástrojov
- Rovnaká kultúra pre úspešné použitie systémov

Rozdiely v manažérskych systémoch :

- Zameranie systémov na rôzne subjekty a ciele
- Požiadavky iných partnerov
- Rôzny stupeň prenesenia zvýšených nákladov na zákazníka
- Rôzny stupeň prisudzovania dôležitosti

- Rozdielny dôraz na neustále zlepšovanie

### 1.6.2 Základné požiadavky na integrovaný manažérsky systém

Integrovaný manažérsky systém je vhodné zaviesť a integrovať do jediného fungujúceho systému, ktorý sa tak stane funkčným nástrojom riadenia a zabezpečí predchádzanie všetkým rizikám v činnostiach organizácie. Na integrovaný systém riadenia sú kladené tieto základné požiadavky:

1. Komplexný návrh je vo svojej podstate projekt, ktorý by sa mal riadiť zásadami pre prípravu a realizáciu projektov s praktikami a metódami projektového manažérstva.
2. Predmetom projektu je predložiť komplexný návrh aplikácie integrovaného manažérskeho systému.
3. Stanovenie cieľov, ktoré chceme realizáciou dosiahnuť.

V praxi a v odbornej literatúre sú uvedené rozličné varianty integrácie manažérskych systémov, čo závisí od interných a niekedy aj od externých podmienok. Organizácia si pôsobením v podnikateľskom prostredí integruje tie požiadavky do svojich procesov, ktoré sú odvodené od požiadaviek majiteľov, ako aj prostredia, v ktorom dochádza k vplyvom na majetok, ľudské zdroje a na životné prostredie. V projektovom riadení jednoznačne chápeme jednotlivé systémy manažérstva ako nástroje riadenia a v konečnom dôsledku musia podporovať procesy, pričom líniová alebo funkčná štruktúra sa mení na tímovú štruktúru. Dokumentácia IMS by mala obsahovať:

- Dokumentáciu spracovanú s ohľadom na veľkosť organizácie, zložitosť procesov a spôsobilosti zamestnancov zvládať procesy
- Technologickú dokumentáciu, vrátane postupov ochrany a bezpečnosti informácií počas ich používania
- Archiváciu, aktualizáciu a likvidáciu dokumentov

Dokumenty a záznamy musia byť vždy čitateľné a ľahko identifikovateľné. Politika IMS má zahŕňať všetky základné ciele a zodpovednosti organizácie. Pri určovaní zodpovednosti pritom vychádza z jednotlivých noriem. Vrcholové vedenie by malo svoju politiku v súvislosti s IMS orientovať na:

- Trvalé uspokojovanie potrieb a očakávaní zákazníkov
- Trvalé zlepšovanie environmentálneho profilu spoločnosti starostlivosťou o životné prostredie
- Dôraz na prevenciu pred vznikom environmentálnych nezhôd, rizika náhodného znečistenia
- Starostlivosť o ochranu informačných aktív a jej neustále zdokonaľovanie
- Zvyšovanie ekonomickej prosperity organizácie, a tým prispievanie k zvyšovaniu sociálnych istôt všetkých zamestnancov a vlastníkov.

Ak vychádzame, z toho že principiálne môžeme integrovať všetko čo má vplyv na výsledky organizácie, potom integrovaný manažerský systém znamená integráciu všetkých formalizovaných systémov, čo znamená, že všetky procesy a dokumenty, ktoré jednotlivé systémy opisujú sú integrované. Integrovaný manažersky systém vychádza z vízie integrácie generickej štruktúry medzinárodných štandardov, týkajúcich sa manažerstva kvality, environmentálneho manažerstva, manažerstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, manažerstva kapitálu a informačných systémov, orientovaných a zacielených na trvalo udržateľný rozvoj. Dôvody na integráciu systémov:

- Zníženie duplicity a tým aj finančných nákladov
- Zníženie rizík a zvýšenie profitu
- Rovnováha konfliktných záležitostí
- Vylúčenie konfliktných zodpovedností a vzťahov
- Zvýšenie podnikateľských cieľov
- Formalizácia informačného systému
- Harmonizácia a optimalizácia procedúr
- Zlepšenie komunikácie
- Učiaca sa organizácia

Dá sa teda predpokladať (a prax to potvrdzuje), že práve integrovaný manažerský systém dáva možnosť trvalo udržateľného rozvoja organizácie i celej spoločnosti (princíp TQM) a jeho „atribút kvality života“.

## **2 Ciel' práce**

Cieľom tejto práce bolo navrhnuť príručku kvality pre integrovaný manažérsky systém v spoločnosti Eisen s.r.o., použitím postupov a nástrojov noriem ISO 9001 a ISO 14 001



### 3 Metodika práce

#### Charakteristika spoločnosti

Spoločnosť s obchodným názvom EISEN s.r.o. bola zaregistrovaná na Okresnom súde Trnava, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 16253/T dňa 29. júla 2004. Spoločnosť je pokračovateľkou pôvodnej organizácie EISEN plus s.r.o., ktorá vznikla v roku 2001 s majetkovou účasťou K.B.Z. s.r.o. Hlavným zameraním spoločnosti EISEN s.r.o. je nakladanie s kovovými odpadmi v oblasti nakladania s iným ako nebezpečným odpadom. Toto zameranie využíva predovšetkým činnosti a postupy zhromažďovania, triedenia, úpravy a distribúcie kovového odpadu.

Spoločnosť má k dispozícii komplex skladovacích objektov, výrobných priestorov vybavených modernou technológiou. Počas svojho pôsobenia na trhu si vybudovala dobré a pevné postavenie medzi firmami obchodujúcimi s kovovým odpadom. Spoločnosť je dodávateľom pre viacero veľkých popredných svetových podnikov pre spracovanie železného odpadu. Zámerom majiteľov bolo skvalitniť služby pre klientov, ktorí mali problém preskladniť a následne zhodnotiť svoj výrobný kovový odpad.

Dnes hlavný program predstavuje kontajnerový zber a pravidelný vývoz kovového odpadu z prevažne strojárských firiem. Prevažná časť produkcie je smerovaná do krajín EÚ ako Rakúsko, Taliansko a Turecko. Produkty sú predávané priamo do hutí na spracovanie železného odpadu a to väčšinou železničnou dopravou.

Hlavným predmetom činnosti spoločnosti je nakladanie s kovovými odpadmi v oblasti:

- drobného zberu so zberových dvorov,
- podnikov kde vzniká výrobný kovový odpad,
- nepoužiteľného kovového odpadu,
- demontáže a demolácie priemyselných celkov, zariadení, konštrukcií a iných kovových technológií,
- obchodná činnosť s kovovým odpadom.

Spoločnosť EISEN s.r.o. sídli v okresnom meste Šaľa, ktoré je centrálné situované vzhľadom na územie regiónu západného Slovenska. Sídлом spoločnosti sú objekty na ul. Diakovská 26, Šaľa.

Manažment spoločnosti určil politiku kvality a enviromentálnu politiku, primerané potrebám a podnikateľským zámerom organizácie. Zaistil vypracovanie merateľných cieľov kvality, enviromentálnych cieľov, rozhodol o pravidelnom preskúmaní systému manažérstva kvality a systému enviromentálneho manažérstva, čím poskytol dôkaz o svojom záväzku vypracovať a zaviesť systém manažérstva kvality, systém enviromentálneho manažérstva a trvalo zlepšovať ich efektívnosť. Významnou podmienkou existencie spoločnosti a jej úspešného pôsobenia v oblasti nákupu, spracovania a predaja kovového odpadu je chápanie súčasných a budúcich potrieb a očakávaní zákazníkov nad rámec obvyklých požiadaviek

V enviromentálnej politike sa manažment zaväzuje sústavne zlepšovať prevenciu znečisťovania životného prostredia a dodržiavať príslušné právne a iné požiadavky, ktoré majú vzťah k identifikovaným enviromentálnym aspektom.

Schopnosť a zodpovednosť spoločnosti realizovať spracovanie v oblasti preskladovania a následného zhodnotenia kovového odpadu tak, aby boli splnené požiadavky zákazníka, nevyžaduje definovať procesy navrhovania a vývoja (kapitola 7.3 požiadaviek STN EN ISO 9001:2001). Preskladňovanie, spracovanie a následné zhodnotenie je realizovaná podľa požiadaviek, ktorými sú rozmery kovového odpadu pre ľahšiu manipuláciu, ďalšie spracovanie a technickej vybavenosti dodanej zákazníkom. To je dôvod prečo systém manažérstva kvality spoločnosti Eisen, s.r.o. nevyžaduje definovanie procesov navrhovania a vývoja a tiež potrebu ich validácie.

#### Dokumentácia systému manažérstva kvality

Pre zlepšenie riadenie spoločnosti manažment spresnil dokumenty a potrebné záznamy pre systém manažérstva kvality. Štruktúra týchto dokumentov a záznamov je určená tak, aby zabezpečila účinné fungovanie procesov a vyhovovala interným potrebám manažmentu, zákazníkov a certifikačných orgánov a ďalších zainteresovaných strán.

Pred uplatňovaním dokumentácia zahŕňala príručku kvality, osem organizačných smerníc a ďalšie dokumenty tak, ako sú požadované normou STN EN ISO 9001:2001:

- RH-01-0 Rozhodnutie: Rozhodnutie o vytvorení a certifikácii QMS,
- RH-02-0 Rozhodnutie: Vymenovanie predstaviteľa manažmentu pre kvalitu,
- OZ-01-0 Oznámenie: Politika a ciele kvality,
- OS-01-0 Organizačná smernica: Riadenie dokumentov systému manažérstva kvality,

- OS-02-0 Organizačná smernica: Interné audity kvality,
- OS-03-0 Organizačná smernica: Nápravná a preventívna činnosť,
- OS-04-0 Organizačná smernica: Politika kvality,
- OS-05-0 Organizačná smernica: Manažérstvo ľudských zdrojov,
- OS-06-0 Organizačná smernica: Validácia procesov zvárania a technický dozor zvárania,
- OS-07-0 Organizačná smernica: Realizácia produktu,
- OS-08-0 Organizačná smernica: Riadenie záznamov,
- PK-01-0 Príručka kvality.

## **4 Výsledky práce a diskusia**

### **4.1. Analýza stavu uplatňovania požiadaviek STN EN ISO 14001 pred integráciou**

Pred stanovením programu integrácie požiadaviek systému manažérstva kvality a systému environmentálneho manažérstva bola prevedená analýza, ktorej cieľom bolo identifikovať odchýlky od požiadaviek referenčnej normy STN EN ISO 14001:2005. Výsledky tejto analýzy poukázali na to že, spoločnosť nespĺňa kritériá jednotlivých prvkov v celom rozsahu požiadaviek s výnimkou uplatňovania prvkov, ktoré sú kompatibilné s normou STN EN ISO 9001:

- riadenie dokumentov,
- riadenie záznamov,
- interný audit,
- preskúmanie manažmentom.

Podstatné odchýlky sa týkajú prvkov ako sú:

- environmentálna politika,
- environmentálne aspekty,
- environmentálne ciele a programy,
- environmentálna spôsobilosť, príprava pracovníkov a ich povedomie,
- riadenie prevádzkových činností,
- environmentálne monitorovanie a meranie,
- riadenie nezhody v oblasti environmentu.

V požadovanej dokumentácii spoločnosť disponovala niektorými dokumentmi havarijnej pripravenosti a reakcie, ktoré čiastočne riešili aj problematiku, zodpovedností a právomocí pracovníkov v rámci stanovenej organizačnej štruktúry.

### **4.2 Program integrácie existujúceho systému ISO 9001 a nových požiadaviek ISO 14001**

V porovnaní prvkov normy STN EN ISO 14001:2005 s prvkami normy STN EN ISO 9001:2009 sú v niektorých prvkoch zhody požiadaviek, špeciálne sa to týka procesov riadenia dokumentácie, riadenia záznamov, zlepšovania, interných auditov a preskúmania manažmentom. Tento stav nám uľahčí uplatnenie a existujúce dokumenty, ktoré sa týkajú uvedených procesov, zaznamenajú len nepatrné zmeny.

Tabuľka č.4 Prvky systému environmentálneho manažérstva

<b>1 Predmet normy</b>
<b>2 Normatívne odkazy</b>
<b>3 Termíny a definície</b>
<b>4 Požiadavky na systém environmentálneho manažérstva [len názov]</b>
4.1 Všeobecné požiadavky
4.2 Environmentálna politika
4.3 Plánovanie [len názov]
4.3.1 Environmentálne aspekty
4.3.2 Právne a iné požiadavky
4.3.3 Dlhodobé ciele, krátkodobé ciele, programy
4.4 Implementácia a prevádzkovanie [len názov]
4.4.1 Zdroje, roly, zodpovednosti a právomoci
4.4.2 Spôsobilosť, príprava pracovníkov, povedomie
4.4.3 Komunikácia
4.4.4 Dokumentácia
4.4.5 Riadenie dokumentov
4.4.6 Riadenie prevádzkových činností
4.4.7 Havarijná pripravenosť a reakcia
4.5 Kontrolovanie [len názov]
4.5.1 Monitorovanie a meranie
4.5.2 Hodnotenie dodržiavania požiadaviek
4.5.3 Nezhoda, nápravné a preventívne opatrenie
4.5.4 Riadenie záznamov
4.5.5 Interný audit
<b>4.6 Preskúvanie manažmentom</b>

V ďalšej tabuľke je znázornený postup implementácie požiadaviek normy STN EN ISO 14001:2005, ktorého realizácia dosiahne požadovaný stav integrácie obidvoch manažérskych systémov.

V záujme efektívneho plnenia celkových cieľov spoločnosti, politiky kvality a enviromentálnej politiky manažéri ešte pred ich prijatím konzultovali obsah s odborníkmi na danú problematiku a zástupcami niektorých zainteresovaných strán. Stály zákazníci a dodávatelia svojimi požiadavkami a správaním dávajú najavo, aby manažment neustále modifikoval manažérstvo kvality a novým podmienkam prispôboval obsah a realizáciu politiky kvality.

Okrem procesov zverejňovania politiky, cieľov kvality a enviromentálnych cieľov manažment podporuje spätnú väzbu a komunikáciu s pracovníkmi ako prostriedok ich zapojenia a angažovania do plnenia celkových cieľov spoločnosti EISEN s.r.o.

Činnosť / vypracovať	
Organizačná štruktúra (osoby zodpovedné za životné prostredie)	
Kompozícia procesov (procesy environmentálneho riadenia)	
Identifikácia environmentálnych aspektov a vplyvov	
Rozhodnutia	O budovaní systému environmentálneho manažérstva Menovanie zástupcu zodpovedného za životné prostredie
Katalógy	Katalóg environmentálnych aspektov a vplyvov Katalóg právnych požiadaviek
Oznámenia	Environmentálna politika Environmentálne ciele
Programy	Environmentálne programy
Havarijné a iné plány	Nakladanie s odpadom Situčný plán podniku Traumatologický plán
Postupy	Bezpečné zaobchádzanie s chemickými látkami. Chemické faktory Hodnotenie environmentálnych aspektov a právnych požiadaviek Prevádzkový poriadok pre pracoviska s rizikami hluku a vibrácií Riadenie nezhody incidentov v oblasti životného prostredia Riadenie cudzích firiem
Správy	Správa o stave ŽP v organizácii
Karty bezpečnostných údajov	
Karty odpadov	
Uloženie odpadov	
Školenie pracovníkov ktorí majú potenciál spôsobiť významný environmentálny vplyv	
Príručka integrovaného systému manažérstva	
Popisy pracovných miest	
Parametre procesov	
Distribúcia dokumentácie ISM	
Návesné tabule a interná komunikácia	
Plán auditov, Interný audit ISM, NPO, Katalóg nápravných opatrení	
Správa o preskúmaní, Protokol z porady manažmentu o prerokovaní správy	

Tabuľka č. 5 Postup implementácie požiadaviek systému environmentálneho manažérstva

## 4.3 Štruktúra základnej dokumentácie integrovaného systému manažérstva

### 4.3.1 Procesy integrovaného systému

Procesne postupný prístup je jednou z hlavných zásad riadenia spoločnosti, ktorú sa vrcholový manažment rozhodol použiť pri riadení organizácie. Efektívne fungovanie spoločnosti je založené na identifikácii a riadení týchto procesov.

Interakcie medzi procesmi sú determinované interpretáciou procesov a väzieb medzi nimi formou diagramov procesov na základe analýz reálneho fungovania procesov.

#### **4.3.2 Základná dokumentácia integrovaného systému manažérstva**

Dokumentácia integrovaného systému manažérstva musí obsahovať:

- Zdokumentované vyhlásenie politik a cieľov pre oblasti kvality a životného prostredia,
- príručku integrovaného systému manažérstva (opis predmetu a hlavných prvkov integrovaného systému manažérstva a odkazy na súvisiace dokumenty),
- zdokumentované postupy požadované normami STN EN ISO 9001:2009, STN EN ISO 14001:2005,
- dokumenty potrebné na zaistenie efektívneho plánovania, prevádzky a riadenia procesov vrátane riadenia procesov súvisiacimi s významnými environmentálnymi aspektmi,
- záznamy požadované normami STN EN ISO 9001:2009, STN EN ISO 14001:2005.

Tieto dokumentácie musia dopĺňať rôzne registre (environmentálnych aspektov, právnych požiadaviek a iné), plány (napr. havarijný, poplachový, traumatologický a pod.) a iné poriadky (pracovný, organizačný a i.) a ďalšie riadené dokumenty.

Zoznam základných dokumentov po integrácii:

- Rozhodnutie manažmentu o vytvorení, certifikácii a udržiavaní systému manažérstva kvality a systému environmentálneho manažérstva,
- Rozhodnutie: Vymenovanie predstaviteľa manažmentu pre kvalitu a životné prostredie,
- Rozhodnutie: Vymenovanie zodpovednej osoby za riadenie životného prostredia a odpadového hospodárstva,
- Oznámenie: Politika a ciele kvality a životného prostredia,
- Organizačná smernica: Riadenie dokumentov integrovaného systému manažérstva,
- Organizačná smernica: Interné audity,
- Organizačná smernica: Nápravné a preventívne opatrenie,

- Organizačná smernica: Preskúmanie manažmentom,
- Organizačná smernica: Manažérstvo ľudských zdrojov,
- Organizačná smernica: Validácia procesov zvarovania a technický dozor zvarovania,
- Organizačná smernica: Realizácia produktu,
- Organizačná smernica: Registratúrny poriadok a registratúrny plán,
- Organizačná smernica: Riadenie výdajne,
- Organizačná smernica: Prevádzkový poriadok pre prácu s chemickými faktormi,
- Organizačná smernica: Prevádzkový poriadok – ochrana zamestnancov pred rizikami súvisiaci s expozíciou hluku,
- Organizačná smernica: Zabezpečovanie prevádzky motorových vozidiel,
- Organizačná smernica: Poskytovanie a používanie OOPP,
- Organizačná smernica: Postup pri vzniku mimoriadnych udalostí,
- Organizačná smernica: Traumatologický plán – poskytovanie prvej pomoci,
- Organizačná smernica: Hodnotenie environmentálnych aspektov a vplyvov,
- Organizačná smernica: Riadenie nehody a incidentov v oblasti životného prostredia,
- Organizačná smernica: Nakladanie s odpadmi,
- Organizačná smernica: Prevádzkový poriadok pre sklad ropných látok,
- Organizačná smernica: Havarijný plán preventívnych opatrení na zamedzenie vzniku neovládateľného úniku nebezpečných látok do ŽP,
- Organizačná smernica: Riadenie návštev a pracovníkov cudzích firiem,
- Organizačná smernica: Metrologický poriadok,
- Príkaz: Zákaz fajčenia,
- Príkaz: Zákaz používania alkoholických nápojov, omamných a psychotropných látok.

## **4.4 Monitorovanie a zlepšovanie IMS**

### **4.4.1 Hodnotenie dodržiavania požiadaviek**

Pravidelné monitorovanie a merania kľúčových prevádzkových činností poskytli informácie o existencii významných environmentálnych vplyvov. Spoločnosť na základe týchto monitoringov vyhodnotila výsledky a porovnala ich s cieľami, ktoré sa zaviazala plniť. Hlavne ide o požiadavky právnych predpisov a ďalšie referenčné hygienické limity.



Výsledky týchto monitoringov poukázali na významný vplyv životného prostredia a prekročenie limitných hodnôt expozície hluku, vibrácií a expozície celkovej koncentrácie pevných aerosólov.

Na súvisiace environmentálne prvky, manažment reagoval vypracovaním environmentálnych cieľov a k tomu zodpovedajúcich programov. Program mal stanoviť priame zodpovednosti za splnenie úloh a časový rámec na dosiahnutie stanovených cieľov.

Ďalšie organizačné a technické opatrenia na zníženie rizík je možné následne rozdeliť do dvoch kategórií :

#### Technické opatrenia

- V rámci miesta spracovania odpadu sú vytvorené samostatné paličské miesta,
- v hale na triedenie farebných kovov je vetranie zabezpečené zabudovaným ventilátorom v obvode budovy a oknami ,
- v spracovateľských priestoroch haly je podlaha betónová, osvetlenie združené (po obvode budovy sú okná, na strope visiace svietidlá so štandardnou žiarovkou),
- strojné zariadenia sú v súlade s predpísanými technickými normami,

Technické opatrenia pre elimináciu hluku, vibrácií a pevných aerosólov vznikajúcich pri vykonávaných pracovných činnostiach nie je možné vykonať v takej miere, aby nedošlo k zníženiu koncentrácie pevných aerosólov.

#### Organizačné opatrenia

- Na pracovisko majú prístup len povolání zamestnanci,
- na pracovisku sú umiestnené na dobre viditeľnom mieste prevádzkové predpisy,
- striedanie pracovných výkonov v nehluchom prostredí,
- skrátenie expozície – mimoriadne prestávky, ktoré musia zamestnanci tráviť v tzv. tichých priestoroch mimo hlučného pracoviska,
- osoba zodpovedná za ochranu zdravia pri práci (majstri, technik BOZP) na pracovisku vykonáva kontrolu pracoviska, pracovných prostriedkov, používania kolektívnych a individuálnych ochranných opatrení,
- na pracovisku sa vykonáva pravidelné čistenie pracovného prostredia.

Na pracovisku v roku 2010 bol znížený počet zamestnancov vystavených rizikovým faktorom a to z dôvodu reorganizovania práce (zníženie počtu zamestnancov,

prehodnotenie náplní pracovných činností). Zároveň bolo vykonané opakované meranie hluku na pracovisku a prehodnotenie kategorizácie rizikových prác pre rizikový faktor – hluk.

#### Plánované opatrenia

- vykonávať preventívne prehliadky zamerané na expozíciu hlukom a pevným aerosólom,
- zabezpečiť pravidelnú lekársku kontrolu 1x za dva roky u všetkých zamestnancov,
- pravidelne kontrolovať používanie OOPP,
- kontinuálne minimalizovať vystavenie zamestnancov optimalizáciou vykonávaných pracovných činností,
- evidovať vystavenie pracovníkov hluku, vibráciám a pevným aerosólom menovite s údajom o dĺžke trvania expozície,
- periodicky školiť zamestnancov,
- prehodnotiť riziko pri každej významnej zmene a novej pracovnej činnosti. [19]

## 4.5. Interný audit

Na preukázanie, že integrovaný systém manažerstva zodpovedá požiadavkám medzinárodných noriem STN EN ISO 9001:2009 a STN EN ISO 14001:2005 a ďalším požiadavkám integrovaného systému manažerstva a hlavne či sa tento systém efektívne zaviedol a udržiava, je potrebné organizovať pravidelné plánovité interné audity. Tie sú hlavným nástrojom monitorovania integrovaného systému ako celku, ale tiež aj jednotlivých procesov, činností a produktov.

Predstavitel' manažmentu pre kvalitu vypracuje plán interných auditov integrovaného manažérskeho systému na príslušný kalendárny rok najneskoršie do 31. januára a naplánuje zdroje na zabezpečenie priebehu auditu a následných činností, aby sa audit zrealizoval bez zbytočného odkladu.

Výsledky auditu obdrží riaditeľ spoločnosti od vedúceho audítora vo forme správy o internom audite.

Ak sú v správe uvedené zistené nezhody, ich možné príčiny a odporúčania pre nápravné činnosti, príslušný vedúci úseku ich zrealizuje bez zbytočného odkladu a požiada v dohodnutom termíne vedúceho audítora o validáciu zrealizovaných činností.

Po uplatnení oboch súbežne uplatňovaných manažérskych systémov nasleduje obdobie postupného použitia požiadaviek, ktoré vyvrcholí interným auditom. Stav zistenia a odchýlok od požiadaviek referenčných noriem určuje rozhodnutie vrcholového manažmentu pre realizáciu ďalšieho kroku, ktorým môže byť certifikácia integrovaného systému treťou stranou.

Výsledky interného auditu môžu pomôcť procesu zlepšovania hlavne ak sú správne identifikované nápravné opatrenia alebo preventívne opatrenia, ktoré by mali predchádzať zisteným nedostatkom v zabezpečovaní integrovaného systému manažerstva.

Účelom interných auditov je overiť stav nápravných opatrení k zisteniam externých auditov, medzi ktoré možno zahrnúť okrem certifikačných a dohľadových auditov treťou stranou tiež zákaznícke audity, previerky a kontroly orgánmi štátnej správy a ďalších kontrolných inštitúcií.

#### **4.6 Nápravné a preventívne opatrenie**

Pre spoločnosť je veľmi dôležité, aby venovala svoju pozornosť nápravným opatreniam, aby sa odstránili príčiny nezhôd a zabránilo ich opakovaniu.

K tomu musí manažment zhromažďovať a následne vyhodnocovať údaje o príčinách vzniku nezhôd, sťažnostiach zákazníkov, havárií, nebezpečných udalostí, ktoré musí analyzovať minimálne v intervaloch kalendárneho polroka a to už v štádiu integrácie súbežne uplatňovaných systémov manažerstva. Opatrenia na nápravu sú v spoločnosti vykonávané tak, aby sa vylúčilo opakovanie nedostatkov, ktoré sú príčinami zistených problémov tak, ako to bolo uplatňované už pri udržiavaní systému manažerstva kvality. V tomto prípade bude požiadavka rozšírená aj o nedostatky v oblasti životného prostredia. Odstraňovanie zistených príčin je krokom k zamedzeniu nezhôd a k zabráneniu opakovania rovnakých príčin nezhôd a problémov. Možnými zdrojmi informácií pre následné nápravné opatrenie môžu byť:

- Správy z externých auditov,
- sťažnosti verejnosti,
- výsledky prieskumu spokojnosti zákazníkov,
- správy z dohľadových alebo certifikačných auditov,
- výstupy z analýzy údajov,

- podnety pracovníkov,
- výsledky samohodnotení,
- ďalšie záznamy integrovaného systému manažerstva.

Na rozdiel od nápravných opatrení, ktoré sa prijímajú s cieľom zabrániť opakovanému výskytu nezhôd, preventívne opatrenia sú prijímané s cieľom zabrániť výskytu ďalších nezhôd a problémov.

Manažéri môžu na základe hlavne praktických skúseností, výsledkov sledovania a procesov alebo na základe iných zistení dospieť k výsledku, že existuje riziko potenciálnej nezhody alebo inej nežiaducej situácie. Postupy pre riešenia takýchto prípadov je zhodný s postupom pre nápravné opatrenie. Možné zdroje informácií pre preventívne opatrenie môžu byť:

- Efektívnosť a výkonnosť kľúčových procesov,
- efektívnosť podporných procesov,
- účinnosť stability zákazníkov,
- počet pracovných úrazov,
- počet udalostí, ktoré mali za následok významný environmentálny vplyv,
- počet nebezpečných udalostí,
- výška strát z odškodnení pracovných úrazov na jednotku výkonu organizácie,
- počet sťažností, a reklamácií zákazníkov
- výška strát z reklamácií na jednotku výkonu ako i ďalšie.

Keď sa ukáže, že je potreba efektívnej realizácie nápravného alebo preventívneho opatrenia, riaditeľ spoločnosti vyčlení potrebné zdroje, aby jeho sa splnil účinok predpokladaného očakávania.

K tomu manažéri zhromažďujú údaje o príčinách vzniku nezhôd, sťažnostiach zákazníkov, ktoré analyzujú minimálne v intervaloch kalendárneho polroka. Tieto informácie, ako aj správy z interných a externých auditov, výstupy z preskúmania manažmentom, prípadne negatívne efekty z merania procesov a ďalšie informácie sú predmetom vyhodnocovania, aby sa určili a naplánovali efektívne nápravné činnosti.

Keď manažéri nadobudnú presvedčenie o potrebe konkrétnej nápravnej činnosti, manažment vyčlení pre ňu potrebné zdroje tak, aby jej účinok splnil očakávania zákazníkov.

Manažéri môžu na základe praktických skúseností, výsledkov sledovania procesov zistiť, že existuje riziko potenciálnej nehody alebo inej neželateľnej situácie. Postup riešenia pre takéto prípady je zhodný s horeuvedeným postupom pre nápravnú činnosť.

#### **4.7 Analýza údajov a zlepšovanie**

Analýza údajov rozhodnutia manažmentu sa zakladajú na vyhodnotený údajov s cieľom usmerniť ďalšie kroky o následných nápravných a preventívnych opatreniach, potrebných na celkové zlepšenie.

Úspešné zlepšovanie a zvyšovanie kvality environmentálneho profilu nie je závislé len od používania štatistických techník a analýz údajov, ale tímová práca, ktorá je veľmi dôležitým faktorom pre celkové zlepšenie. Preto by sa mal manažment usilovať o vytvorenie prostredia, ktoré podporuje tímovú prácu.

Každý krok k zlepšovania musí začínať krokom definovania, ktoré pozostáva z nasledujúcich piatich krokov:

- definovanie cieľov,
- definovanie procesov,
- definovanie požiadaviek na zdroje,
- definovanie úloh a zodpovedností,
- definovanie rámcového plánu.

Analýza pozostáva z nasledovných troch krokov:

- Meranie,
- analýza základných príčin problémov,
- overenie základných príčin.

Zlepšovanie a záznamy o nedostatkoch pri realizácii jednotlivých procesov, výsledky interných auditov, preventívnych a nápravných opatrení a preskúmania manažmentom, sťažnosti a reklamácie zákazníkov a výsledky akcií organizovaných na zlepšenie hlavnej činnosti organizácie slúžia k vytvoreniu systémového prístupu k efektívnejšiemu a kontinuálnemu zlepšovaniu činnosti celej organizácie.

Tento systémový prístup na zlepšovanie definuje požiadavky pre:

- Identifikovanie nezhôd,

- zistenie príčin nezhôd,
- neustále vyhodnocovanie environmentálneho profilu,
- zisťovanie stavu BOZP,
- plánovanie opatrení k zabráneniu opakovania nezhôd,
- preskúmanie do akej miery sú prijaté opatrenia účinné.

Uplatnenie tohto systémového princípu postupného zlepšovania vytvára predpoklady na prevenciu vzniku možných chýb a problémov a účinným spôsobom odstraňovania týchto vzniknutých nedostatkov.

## ZÁVER

Proces certifikácie manažérskych systémov, ale aj produktov v prostredí integrovaného trhu EÚ je dôležitým aktom vytvárania dôvery medzi spoločnosťami, ktoré by mali svojimi krokmi pozitívne pôsobiť na životné prostredie a taktiež vplyvu na odstraňovania prekážok obchodu. Žiadny spracovateľ odpadov ani poskytovateľ, ktorý chce ponúkať svoje produkty, alebo služby mimo Slovenska si nedovolí nezapojiť sa do certifikačného procesu.

Cieľom tejto práce bolo navrhnúť príručku kvality pre integrovaný manažérsky systém pre spoločnosť Eisen s.r.o. Všeobecne je prijímaná téza, že dobrým základom je spravidla systém manažérstva kvality podľa ISO 9001 a do toho systémom je vhodné integrovať ďalšie systémy, ako sú napríklad systém environmentálneho manažérstva podľa ISO 14001, systém bezpečnosti a ochrany zdravia podľa OHSAS 18001, systém bezpečnosti informačných technológií podľa ISO 27001, systém bezpečnosti výroby potravín podľa ISO 22001 a mnohé ďalšie.

Je chvalihodné, že slovenské firmy nezaostávajú v procese certifikácie za krajinami európskej únie a manažmenty slovenských firiem nevidia za procesom certifikácie len efekt preukazovania sa certifikátom, ale aj významný proces stáleho zlepšovania a porovnávanía sa s konkurenciou na trhu EU.

## Zoznam použitej literatúry:

- ASPEK Asociácia priemyselnej ekológie na Slovensku, 2002 74 s. ISBN 80-7137-163-7
- BOĎOVÁ, E. 1998. Účinný prístup organizácie k ochrane a tvorbe životného prostredia. In Enviromagazín, 1998, mimoriadne číslo, s. 14-15.
- ČOLLÁK, M.- HRONEC, O. 2002. Environmentálny audit (Systémy kvality, environmentu, bezpečnosti a ochrany zdravia). Nitra: Slovenská poľnohospodárska univerzita v Nitre, 2002. 113 s. ISBN 80-8069-129-0.
- GLEMBEK, R. Hodnotenie zdravotných rizík a opatrenia vykonané na ich zníženie alebo odstránenie na pracoviskách, na ktorých zamestnanci vykonávajú rizikové práce v roku 2009. Bratislava : MEDICHEM, 2009
- KUCKO, L. 2002. Minimum o systémoch environmentálneho manažérstva. Bratislava :
- MADAR, Z.- PFEFFER, A. 1982. Životní prostředí. Praha : Orbis, 1982.
- MAJER, I. a kol. Praktická príručka pre bezpečnostných technikov.  
Bratislava : VERLAG DASHÖFER, 2008
- MAJERNÍK, M.- BADIDA, M.- MESÁROŠ, M. 1999. Environmentálne manažérstvo- projektovanie systému. Košice : Technická univerzita v Košiciach, 1999. 229 s. ISBN 80-7099-43102.
- MŽP SR, 2008. Stratégia, zásady a priority štátnej environmentálnej politiky. Ministerstvo životného prostredia Slovenskej republiky v Bratislave, 2008.
- PANCERZ, M.: Transformácia a zavedenie systému manažérstva kvality podľa ISO 9001:2000-Zborník. Košice 2001
- PIATRIK, M. Prezentácia „Systém environmentálneho manažérstva“ Banská Bystrica: PQM, 2002
- PIATRIK, M. Učebné texty „Výklad k legislatíve SEM“.  
Banská Bystrica: PQM, 2002
- PIATRIK, M. Učebné texty „Budovanie a zavedenie SEM“.  
Banská Bystrica: PQM, 2002
- RUSKO, M.- BOĎOVÁ, E. 1998. Medzinárodné normy ISO radu 1400X. In Enviromagazín, 1998, č. 2, s. 26.
- SABLÍK, J. 1998. Organizačné a ekonomické aspekty budovania environmentálnych systémov riadenia. Žilina : MASM, 1998.



- STN EN ISO 14001: 2004. Systémy environmentálneho manažérstva, Požiadavky s pokynmi na použitie (ISO 14001: 2004). Bratislava : Slovenský ústav technickej normalizácie v Bratislave, 2004.
- STN ISO 14004: 1996. Systémy environmentálneho manažérstva. Všeobecné pokyny obsahujúce zásady, systémy a podporné techniky. Bratislava : Slovenský ústav technickej normalizácie v Bratislave, 1996. 60 s. ISBN 80-0967713-4-5.
- STN EN ISO 9001:2009, Systém manažérstva kvality: Základy a slovník
- STN EN ISO 9001:2009, Systém manažérstva kvality: Požiadavky
- STN EN ISO 9004:2009, Systém manažérstva kvality: Návod na zlepšovanie výkonnosti
- STN EN ISO 14001:2005, Systém environmentálneho manažérstva
- STN EN ISO 19011:2003, Návod na auditovanie systému manažérstva kvality
- STREĎANSKÝ, J.-BADIDA, M.-MAJERNÍK, M. 2001. Environmentálne manažérske systémy. Nitra : Slovenská poľnohospodárska univerzita v Nitre, 2001. 139 s. ISBN 80-7137-932-8.
- SUCHAROVÁ, 1998. Zavedení EMAS v ČR a nové trendy v ochraně životního prostředí. In MŽP SR: Manažérstvo životného prostredia. Banská Bystrica : SAŽP, 1998.
- URBÁNEK, V. 1998. Environmentálny manažérsky systém z pohľadu organizačnej štruktúry. In MŽP SR: Manažérstvo životného prostredia (EMS, EMAS). Banská Bystrica : SAŽP, 1998.
- VIRČÍKOVÁ, E.-PALFY, P. 2001. Environmentálne manažérstvo – teória a metodika. Košice: Štroffek, 2001. 267 s. ISBN 80-88896-15-0.
- ZELENÝ, J. 1999. Environmentálna politika a manažment. Zvolen : Technická univerzita vo Zvolene, 1999. 28 s.s

# PRÍRUČKA KVALITY

Číslo : PK - 01- 0

Číslo výtlačku : 1.

Tento výtlačok má pridelený :

Organizácia : EISEN s.r.o.

Dátum :

Upozornenie : Tento výtlačok je riadeným dokumentom, ktorý podlieha zmenovému konaniu a je zaevidovaný u správcu systému kvality.

<b>Vypracoval :</b> <b>Dátum :</b>	<b>Schválil :</b>  <b>Dátum :</b>	<b>Revízia : 0</b> <b>Zmena : 0</b> <b>Dátum :</b>
---------------------------------------	---	--

<b>Číslo : PK - 01 - 0</b> <b>Kapitola : Titulný list</b> <b>Strana č. : 2/2</b>	<b>PRÍRUČKA KVALITY</b>	
<b>Revízia č. : 0</b> <b>Zmena č. : 0</b>		

ISO 9001 : 2000  
ISO 14001:2004

**POZNÁMKA :** Tento dokument má dôverný charakter, jeho distribúciu, vyhotovenie rovnopisov alebo kópií, jeho častí alebo v celom rozsahu môže povoliť iba riaditeľ spoločnosti.  
Tento výtlačok je určený pre osobu uvedenú na titulnom liste, ktorá zodpovedá za tento výtlačok v plnom rozsahu.

**ADRESA :** **EISEN s.r.o.**  
**Hlboká 3**  
**927 01 Šaľa**  
**Slovenská republika**

**TELEFÓN :**

**FAX :**

**E – mail:**

**Webb:** **www.eisen.sk**

## OBSAH

### NÁZOV KAPITOLY

### ČÍSLO STRANY

<b>1.</b>	<b>VŠEOBECNÁ ČASŤ</b>	<b>8</b>
1.1	Úvod	2/8
1.2	Profil spoločnosti	2/8
1.3	Sídlo spoločnosti	3/8
1.4	Produkty	3/8
1.5	Organizačná štruktúra	3/8
1.6	Skratky	4/8
1.7	Definície	4/8
<b>2.</b>	<b>ZODPOVEDNOSŤ MANAŽMENTU</b>	<b>4</b>
2.1	Závazok manažmentu	2/4
2.2	Ciele kvality a enviromentálne ciele	4/4
2.3	Zavedenie a udržiavanie politiky kvality a enviromentálnej politiky	4/4
2.4	Interná komunikácia	4/4
<b>3.</b>	<b>SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY</b>	<b>4</b>
3.1	Zásady systému manažerstva kvality	2/4
3.2	Zásady systému enviromentálneho manažerstva	3/4
3.3	Systém manažerstva kvality a systém enviromentálneho manažerstva v dokumentácii	3/4
3.4	Enviromentálne aspekty a právne požiadavky	3/4
3.5	Výnimky	4/4
<b>4.</b>	<b>MANAŽÉRSKE PROCESY</b>	<b>9</b>
4.1	Zodpovednosť manažmentu	2/9
4.2	Preskúvanie manažmentom	2/9
4.3	Riadenie dokumentácie	3/9
4.4	Operatívne riadenie noriem a predpisov	4/9
4.5	Riadenie záznamov	5/9
4.6	Manažerstvo ľudských zdrojov	6/9
4.7	Interné audity	7/9
4.8	Nápravná a preventívna činnosť	8/9
4.9	Havarijná pripravenosť a reakcia	9/9
<b>5.</b>	<b>KLÚČOVÉ PROCESY</b>	<b>3</b>
5.1	Úvod	2/3
5.2	Nakupovanie vstupov	2/3
5.3	Doprava	3/3
5.4	Triedenie a úprava	3/3
5.5	Predaj	3/3

<b>6.</b>	<b>PODPORNÉ PROCESY</b>	<b>6</b>
6.1	Úvod	2/6
6.2	Nakupovanie	3/6
6.3	Riadenie nezhody	4/6
<b>6.</b>	<b>PODPORNÉ PROCESY</b>	<b>10</b>
6.4	Monitorovanie produktov a procesov	5/6
6.5	Nadväznosť meradiel	6/6
<b>7.</b>	<b>SÚVIACE DOKUMENTY</b>	<b>3</b>
7.1	Dokumenty systému manažérstva kvality a systému enviromentálneho manažérstva	2/3
7.2	Technické normy	2/3
7.3	Legislatívne normy	2/3
7.4	Literárne pramene	3/3

## STAV REVÍZIÍ

### NÁZOV KAPITOLY

ČÍSLO  
REVÍZIE

DÁTUM  
REVÍZIE

<b>1.</b>	<b>VŠEOBECNÁ ČASŤ</b>	0
1.1	Úvod	0
1.2	Profil spoločnosti	0
1.3	Sídlo spoločnosti	0
1.4	Produkty	0
1.5	Organizačná štruktúra	0
1.6	Skratky	0
1.7	Definície	0
<b>2.</b>	<b>ZODPOVEDNOSŤ MANAŽMENTU</b>	0
2.1	Závazok manažmentu	0
2.2	Ciele kvality a enviromentálne ciele	0
2.3	Zavedenie a udržiavanie politiky kvality a enviromentálnej politiky	0
2.4	Interná komunikácia	0
<b>3.</b>	<b>SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY</b>	0
3.1	Zásady systému manažérstva kvality	0
3.2	Zásady systému enviromentálneho manažérstva	0
3.3	Systém manažérstva kvality a systém enviromentálneho manažérstva v dokumentácii	0
3.4	Enviromentálne aspekty a právne požiadavky	0
3.5	Výnimky	0
<b>4.</b>	<b>MANAŽÉRSKE PROCESY</b>	0
4.1	Zodpovednosť manažmentu	0
4.2	Preskúmanie manažmentom	0
4.3	Riadenie dokumentácie	0
4.4	Operatívne riadenie noriem a predpisov	0
4.5	Riadenie záznamov	0
4.6	Manažérstvo ľudských zdrojov	0
4.7	Interné audity	0
4.8	Nápravná a preventívna činnosť	0
4.9	Havarijná pripravenosť a reakcia	0
<b>5.</b>	<b>KLÚČOVÉ PROCESY</b>	0
5.1	Úvod	0
5.2	Nakupovanie vstupov	0

5.3	Doprava	0
5.4	Triedenie a úprava	0
5.5	Predaj	0
<b>6.</b>	<b>PODPORNÉ PROCESY</b>	<b>0</b>
6.1	Úvod	0
6.2	Nakupovanie	0
6.3	Riadenie nezhody	0
6.4	Monitorovanie produktov a procesov	0
6.5	Nadväznosť meradiel	0
<b>7.</b>	<b>SÚVISIACE DOKUMENTY</b>	<b>0</b>
7.1	Dokumenty systému manažérstva kvality a systému enviromentálneho manažérstva	0
7.2	Technické normy	0
7.3	Legislatívne normy	0
7.4	Literárne pramene	0

**Oboznámenie :** Riaditeľ spoločnosti oboznámi s dokumentom systému manažérstva kvality a systému enviromentálneho manažérstva všetkých svojich podriadených pracovníkov, ktorých sa jeho obsah týka. Oboznámenie uskutoční inštrukťou alebo určí pracovníkov, ktorí si ho preštudujú. Záznam o tom urobí do nižšie uvedenej tabuľky.

**Kontrola :** Vedúci pracovníci sú povinní systematicky kontrolovať dodržiavanie požiadaviek a postupov stanovených týmto dokumentom a pri zistení nezahody, v rámci svojej právomoci, musia zabezpečiť neodkladne nápravné činnosti.

**Zmeny :** Pokiaľ tento dokument systému manažérstva kvality a systému enviromentálneho manažérstva ako celok alebo jeho časť neplní účel pre ktorý bol vytvorený, každý pracovník, ktorý uvedenú skutočnosť zistí, je povinný podať podnet na jeho revíziu formou vecného návrhu nového riešenia. Vykonávať zmeny tohto dokumentu je oprávnený riaditeľ spoločnosti, ktorý ho vydal po pripomienkovom konaní.

**Uloženie :** Vedúci OÚ, ktorému bol dokument pridelený podľa rozdeľovníka, musí zabezpečiť, aby počas celého obdobia jeho platnosti bol uložený tak, aby mal k nemu priamy prístup každý pracovník, ktorý sa jeho ustanoveniami musí riadiť.

**Dokumentovanie :** Tento dokument podlieha starostlivosti o dokumentáciu. Pri jeho zmene sa jeden exemplár neplatného vydania uchováva ešte najmenej 5 rokov v registratúre riaditeľa spoločnosti. Potom sa môže vyradiť v súlade s OS

**Oboznámenie s dokumentom :**

Dátum	Meno	Funkcia	Podpis



<b>Číslo : PK - 01 - 0</b> <b>Kapitola : 1</b> <b>Strana č. : 65/103</b>	<b>PRÍRUČKA KVALITY</b>	
<b>Revízia č. : 0</b> <b>Zmena č. : 0</b>		

ISO 9001 : 2000  
ISO 14001 : 2004

# 1. VŠEOBECNÁ ČASŤ

## 1.1 ÚVOD

## 1.2 PROFIL SPOLOČNOSTI

## 1.3 SÍDLO SPOLOČNOSTI

## 1.4 PRODUKTY

## 1.5 ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA

## 1.6 SKRATKY

## 1.7 DEFINÍCIE

Vypracoval :  Dátum :	Schválil :  Dátum :	Revízia : 0 Zmena : 0 Dátum :
-----------------------------	---------------------------	-------------------------------------

## **1.1 ÚVOD**

Riaditeľ spoločnosti vypracoval túto príručku kvality, ktorou záväzne stanovuje predmet integrovaného manažérskeho systému v súlade s požiadavkami zákazníkov spoločnosti EISEN s.r.o. Vedúci ekonomického úseku je zodpovedný za vytvorenie a udržiavanie systému manažérstva kvality a vedúci technicko-výrobného úseku zodpovedá za systém enviromentálneho manažérstva, ktoré sú popísané v tejto príručke.

Systém manažérstva kvality a systém enviromentálneho manažérstva zodpovedajú požiadavkám medzinárodných noriem ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, zámerom zakladateľov spoločnosti a skúsenostiam v oblasti nakupovania, spracovania a predaja kovového odpadu. Výnimky od požiadaviek ISO 9001:2000 sú obmedzené len na kapitolu 7. normy ISO 9001:2000 a neovplyvňujú schopnosť spoločnosti a jej zodpovednosť poskytovať produkt, ktorý spĺňa požiadavky zákazníka, požiadavky národnej a zahraničnej legislatívy a platných technických noriem.

Postupy, činnosti a organizačné, systémové a procesné know-how popísané v príručke majú dôverný charakter a preto ich akékoľvek použitie formou rozmnoženia alebo opisu je dovoľené robiť len so súhlasom riaditeľa spoločnosti.

Príručka kvality je vydaná, distribuovaná a udržiavaná v spoločnosti EISEN s.r.o. Popisuje aktuálny stav systému manažérstva kvality, ktorý má zabezpečiť uspokojenie potrieb a očakávaní zákazníkov a trvale zlepšovať jeho efektívnosť. Príručka identifikuje procesy potrebné pre systém manažérstva kvality orientovaný na nákup, spracovanie a predaj kovového odpadu, určuje postupnosť a interakciu týchto procesov.

Ak sa ukáže nevyhnutným preložiť túto príručku do cudzích jazykov, zabezpečí sa tento preklad u autorizovaného prekladateľa, pričom v prípade pochybnosti s odborným prekladom, bude sa vždy vychádzať z pôvodného slovenského znenia.

## **1.2 PROFIL SPOLOČNOSTI**

Spoločnosť s obchodným názvom EISEN s.r.o. bola zaregistrovaná na Okresnom súde Trnava, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 16253/T dňa 29. júla 2004. Spoločnosť je pokračovateľkou pôvodnej organizácie EISEN plus s.r.o., ktorá vznikla v roku 2001 s majetkovou účasťou K.B.Z. s.r.o.

Hlavným zameraním spoločnosti EISEN s.r.o. je nakladanie s kovovými odpadmi v oblasti nakladania s iným ako nebezpečným odpadom. Toto zameranie využíva predovšetkým činnosti a postupy zhromažďovania, triedenia, úpravy a distribúcie kovového odpadu.

Spoločnosť má k dispozícii komplex skladovacích objektov, výrobných priestorov vybavených modernou technológiou.

### 1.3 SÍDLO SPOLOČNOSTI

Spoločnosť EISEN s.r.o. sídli v okresnom meste Šaľa, ktoré je centrálné situované vzhľadom na územie regiónu západného Slovenska. Sídлом spoločnosti sú objekty na ul. Hlboká 3, Šaľa.

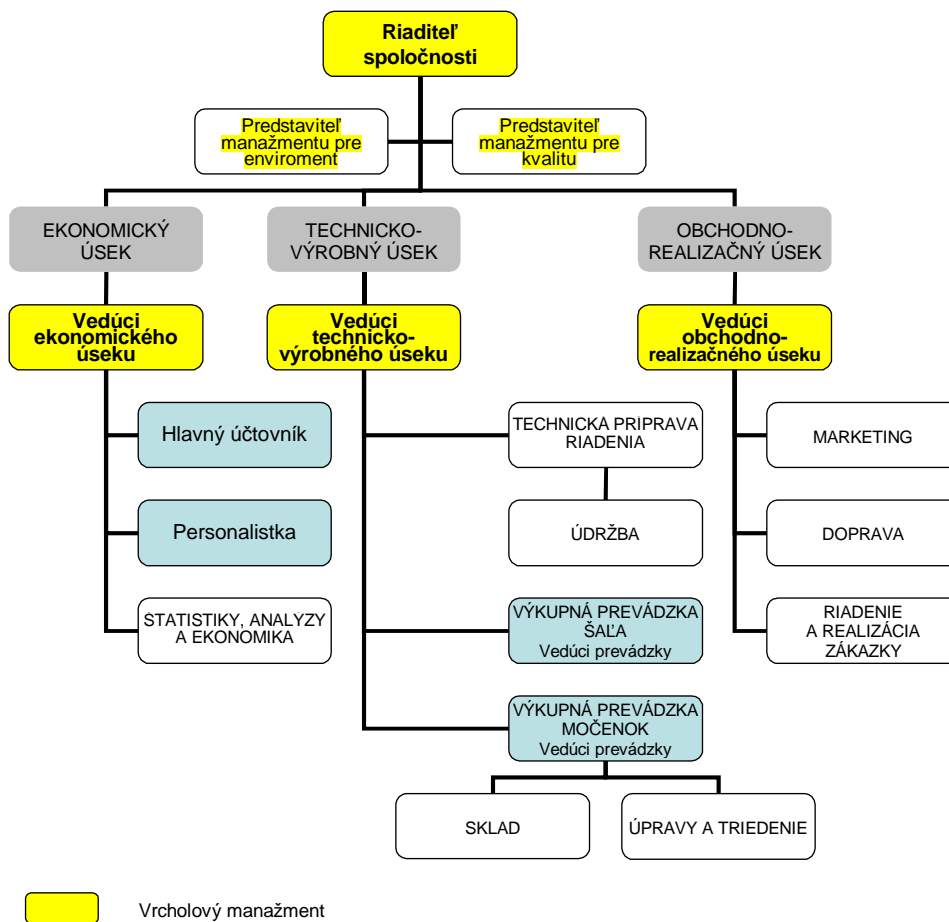


### 1.4 PRODUKTY

Spoločnosť EISEN s.r.o. poskytuje nasledovné produkty :

- **Nakladanie s kovovými odpadmi.**

## 1.5 ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA



## 1.6 SKRATKY

PK	- príručka kvality
SMK	- systém manažérstva kvality
SEM	- systém environmentálneho manažérstva
RS	- riaditeľ spoločnosti
P□K	- predstaviteľ manažmentu pre kvalitu
PME	- predstaviteľ manažmentu pre environment
SSK	- správca systému kvality
VEU	- vedúci ekonomického úseku
VTUV	- vedúci technicko-výrobného úseku
VORU	- vedúci obchodno-realizačného úseku
SR	- Slovenská Republika
EÚ	- Európska únia
□PK	- príručka kvality
OS	- organizačná smernica
RH	- rozhodnutie
PP	- pracovný postup

OÚ	- organizačný útvar
SÚTN	- Slovenský úrad technickej normalizácie
ISO	- medzinárodná technická norma
EN	- európska technická norma
STN	- slovenská technická norma
IS	- elektronický informačný systém

## **1.7 DEFINÍCIE**

### **1. Kvalita**

Miera, s akou súbor vlastných charakteristík spĺňa požiadavky.

### **2. Požiadavka**

Potreba alebo očakávanie, ktoré sa určia, všeobecne sa predpokladajú alebo sú povinné.

### **3. Stupeň**

Kategória alebo poradie priradené rozličným požiadavkám na kvalitu produktov, procesov alebo systémov, ktoré plnia rovnaké funkcie pri používaní.

### **4. Spôsobilosť**

Schopnosť organizácie, systému alebo procesu realizovať produkt, ktorý spĺňa požiadavky naň kladené.

### **5. Spokojnosť zákazníka**

Zákazníkom vnímaná úroveň, do akej sa splnili jeho požiadavky.

### **6. Systém**

Množina vzájomne previazaných alebo vzájomne pôsobiacich prvkov.

### **7. Systém manažérstva**

Systém na určenie politiky a cieľov a na dosiahnutie týchto cieľov.

### **8. Manažérstvo**

Koordinované činnosti zamerané na usmerňovanie a riadenie organizácie.

### **9. Systém manažérstva kvality**

Systém manažérstva na usmerňovanie a riadenie organizácie s ohľadom na kvalitu.

### **10. Vrcholový manažment**

Osoba alebo skupina osôb, ktorí usmerňujú a riadia organizáciu na najvyššej úrovni.

## **11. Politika kvality**

Celkové zámery a smer pôsobenia organizácie v oblasti kvality, oficiálne vyhlásené vrcholovým manažmentom.

## **12. Cieľ kvality**

Niečo čo sa hľadá alebo o čo sa usiluje v súvislosti s kvalitou.

## **13. Zabezpečovanie kvality**

Časť manažérstva kvality zameraná na poskytovanie dôvery, že sa splnia požiadavky na kvalitu.

## **14. Zlepšovanie kvality**

Časť manažérstva kvality zameraná na zvyšovanie spôsobilosti plniť požiadavky na kvalitu.

## **15. Efektívnosť**

Rozsah, v akom sa realizovali plánované činnosti a dosiahli plánované výsledky.

## **16. Účinnosť**

Vzťah medzi dosiahnutými výsledkami a použitými zdrojmi.

## **17. Organizácia**

Skupina pracovníkov s usporiadanou zodpovednosťou, právomocou a s usporiadanými vzťahmi a ich vybavenie.

## **18. Zainteresovaná strana**

Osoba alebo skupina, ktorá sa zaujíma o výkonnosť alebo úspech organizácie.

## **19. Dodávateľ**

Organizácia alebo osoba, ktorá poskytuje produkt.

## **20. Zákazník**

Organizácia alebo osoba, ktorá prijíma produkt.

## **21. Organizačná štruktúra**

Usporiadanie zodpovednosti, právomoci a vzťahov medzi pracovníkmi.

## **22. Infraštruktúra**

System vybavenia, zariadenia a služieb nevyhnutný na prevádzku organizácie.

## **23. Proces**

Súbor vzájomne súvisiacich alebo vzájomne sa ovplyvňujúcich činností, ktoré transformujú vstupy na výstupy.

## **24. Pracovné prostredie**

Množina podmienok, v ktorých sa vykonáva práca.

## **25. Postup**

Špecifikovaný spôsob vykonávania činnosti alebo procesu.

## **26. Produkt**

Výsledok procesu.

## **27. Sledovateľnosť**

Schopnosť sledovať minulosť, použitie alebo umiestnenie toho, čo prichádza do úvahy.

## **28. Nezhoda**

Nesplnenie požiadavky.

## **29. Chyba**

Nesplnenie požiadavky týkajúcej sa zamýšľaného alebo určeného používania.

## **30. Zhoda**

Splnenie požiadavky.

## **31. Preventívna činnosť**

Činnosť na odstránenie príčiny potenciálnej nehody alebo inej potenciálne neželateľnej situácie.

## **32. Nápravná činnosť**

Činnosť na odstránenie príčiny zistenej nehody alebo inej neželateľnej situácie.

## **33. Náprava**

Činnosť na odstránenie zistenej nehody.

## **34. Dokument**

Informácia a jej nosné médium.

## **35. Informácia**

Zmysluplný údaj.

## **36. Špecifikácia**

Dokument obsahujúci požiadavky.

## **37. Príručka kvality**

Dokument špecifikujúci systém manažérstva kvality organizácie.

## **38. Záznam**

Dokument opisujúci dosiahnuté výsledky alebo poskytujúci dôkaz o vykonaných činnostiach.

## **39. Verifikácia**

Potvrdenie poskytnutím objektívneho dôkazu, že sa splnili špecifikované požiadavky.

#### **40. Audit**

Systematický, nezávislý a zdokumentovaný proces získavania dôkazov auditu a ich objektívneho vyhodnocovania s cieľom určiť rozsah, v akom sa plnia kritériá auditu.

#### **41. Program auditu**

Dokument opisujúci dosiahnuté výsledky alebo poskytujúci dôkaz o vykonaných činnostiach.

#### **42. Audítor**

Osoba s kompetentnosťou vykonávať audit.

#### **43. Zistenia auditu**

Výsledky vyhodnotenia zozbieraných dôkazov auditu v porovnaní s kritériami auditu.

#### **44. Norma**

Dokument vytvorený na základe dohody, schválený uznávaným orgánom, ktorý obsahuje pravidlá, pokyny, znaky činností alebo výsledky činností na všeobecné alebo opakované použitie a zameriava sa na dosiahnutie optimálneho stupňa poriadku v danej súvislosti.

#### **45. Povolenie výnimky**

Rozhodnutie povoľujúce používať alebo uvoľniť produkt, ktorý sa nezhoduje so špecifikovanými požiadavkami.

#### **46. Povolenie odchýlky**

Rozhodnutie povoľujúce odchýlku od pôvodne špecifikovaných požiadaviek na produkt pred jeho realizáciou.

#### **47. Uvoľnenie**

Rozhodnutie pokračovať do ďalšej etapy procesu.

*POZNÁMKA – pre účely koordinácie externe objednaných procesov tiež rozhodnutie pokračovať v nasledujúcom objednanom procese.*

#### **48. Životné prostredie; enviroment;**

Prostredie v ktorom organizácia pôsobí; zahŕňajúce ovzdušie, vodu, pôdu, prírodné zdroje, flóru, faunu, človeka a ich vzájomné vzťahy.

#### **49. Systém enviromentálneho manažerstva**

Časť systému manažerstva organizácie, ktorá sa používa pri príprave a implementácii jej enviromentálnej politiky a manažovaní jej enviromentálnych aspektov.

#### **50. Enviromentálny aspekt**

Časť činností alebo výrobkov alebo služieb organizácie, ktorá môže súvisieť so životným prostredím.

#### **51. Enviromentálna politika**

Celkové zámery a smerovanie organizácie, formálne vyjadrené vrcholovým manažmentom,



ktoré súvisí s jej enviromentálnym správaním.

## **52. Dlhodobý enviromentálny cieľ**

Celkový enviromentálny cieľ vyhovujúci enviromentálnej politike, ktorý si organizácia sama stanoví a chce ho dosiahnuť.

## **53. Predstavitel' manažmentu pre kvalitu a enviroment**

Člen vrcholového manažmentu, ktorý bez ohľadu na ďalšie zodpovednosti musí vypracovať, zavádzať a udržiavať procesy potrebné na systém manažérstva kvality a systém enviromentálneho manažérstva, zvyšovať povedomie o požiadavkách zákazníka v organizácii, ale aj smerom k majiteľom a oboznamovať vrcholový manažment s výkonnosťou manažérstva kvality, uplatňovaním enviromentálneho manažérstva alebo akoukoľvek potrebou ich zlepšovania.

*POZNÁMKA – v spoločnosti EISEN s.r.o. bol ustanovený za predstavitel'a manažmentu pre kvalitu vedúci ekonomického úseku a predstavitel'a pre enviroment vedúci technicko-výrobného úseku (pozri organizačnú štruktúru čl. 1.5).*

<b>Číslo : PK - 01 - 0</b> <b>Kapitola : 2</b> <b>Strana č. : 74/103</b>	<b>PRÍRUČKA KVALITY</b>	
<b>Revízia č. : 0</b> <b>Zmena č. : 0</b>		

ISO 9001 : 2000  
ISO 14001 : 2004

## 2. ZODPOVEDNOSŤ MANAŽMENTU

### 2.1 ZÁVÄZOK MANAŽMENTU

### 2.2 CIELE KVALITY A ENVIROMENTÁLNE CIELE

### 2.3 ZAVEDENIE A UDRŽIAVANIE POLITIKY KVALITY

#### A ENVIRONMENTÁLNEJ POLITIKY

### 2.4 INTERNÁ KOMUNIKÁCIA

Vypracoval :  	Schválil :  	Revízia : 0 Zmena : 0
Dátum :	Dátum :	Dátum :

## **2.1 ZÁVÄZOK MANAŽMENTU**

Manažment spoločnosti určil politiku kvality a enviromentálnu politiku, primerané potrebám a podnikateľským zámerom organizácie. Zaistil vypracovanie merateľných cieľov kvality, enviromentálnych cieľov, rozhodol o pravidelnom preskúmaní systému manažérstva kvality a systému enviromentálneho manažérstva, čím poskytol dôkaz o svojom záväzku vypracovať a zaviesť systém manažérstva kvality, systém enviromentálneho manažérstva a trvalo zlepšovať ich efektívnosť. Významnou podmienkou existencie spoločnosti a jej úspešného pôsobenia v oblasti nákupu, spracovania a predaja kovového odpadu je chápanie súčasných a budúcich potrieb a očakávaní zákazníkov nad rámec obvyklých požiadaviek. Pri zavádzaní a riadení systému manažérstva, popísaného v tejto príručke, manažment vzal do úvahy nasledovné zásady manažérstva :

- Zameranie na zákazníka,
- vodcovstvo / vedenie,
- zapojenie pracovníkov,
- procesný prístup,
- systémový prístup k manažérstvu,
- trvalé zlepšovanie,
- rozhodovanie na základe faktov,
- vzájomne výhodné vzťahy s dodávateľmi,
- podpora ochrany životného prostredia a prevencie znečisťovania v rovnováhe so sociálno-hospodárskymi potrebami.

V environmentálnej politike sa manažment zaväzuje sústavne zlepšovať prevenciu znečisťovania životného prostredia a dodržiavať príslušné právne a iné požiadavky, ktoré majú vzťah k identifikovaným environmentálnym aspektom.

### **Politika kvality a environmentálna politika spoločnosti EISEN s.r.o.**

Aby sme zaručili stabilnú úroveň a vysokú kvalitu produktov poskytovaných našou spoločnosťou a získali si dôveru súčasných i potenciálnych zákazníkov, na ktorých je aj táto politika orientovaná, naša spoločnosť takto vyjadruje svoj záväzok udržiavať systém manažérstva kvality a systém environmentálneho manažérstva podľa požiadaviek medzinárodných noriem STN EN ISO 9001:2001 a STN EN ISO 14001:2005. Každý pracovník našej spoločnosti je zoznámený s politikou kvality a jej environmentálnou politikou:

- Kvalitnou produkciou plniť oprávnené požiadavky zákazníka a získať si jeho dôveru.
- Uplatňovať systém vzdelávania pracovníkov spoločnosti, ktorý zvyšuje ich povedomie

o kvalite a politike kvality a oprávnených požiadavkách zákazníkov.

- Vzdelávaním pracovníkov zabezpečovať, aby pracovníci pochopili, že každý z nich je reprezentantom našej spoločnosti a svojou prácou, chovaním a vystupovaním pomáha zvyšovať dôveryhodnosť spoločnosti a naplňovať ciele kvality.
- Vytvárať podmienky pre správny chod systému manažérstva kvality vybudovaného podľa noriem STN EN ISO radu 9000 a neustále zlepšovať jeho efektívnosť.
- Procesy recyklácie kovového odpadu vždy nesú v sebe potenciál rizík súvisiacich so znečisťovaním životného prostredia. Snažíme sa predvídať tieto riziká a aplikáciou primeraných postupov a technológií minimalizovať všetky známe environmentálne vplyvy.
- Trvalým záväzkom manažmentu a všetkých pracovníkov našej spoločnosti je sústavné zlepšovanie procesov skladovania, úpravy a triedenia kovového odpadu a zabezpečovania prevencie znečisťovania vrátane plnenia právnych požiadaviek a iných požiadaviek, ktoré súvisia s environmentálnymi aspektmi našej spoločnosti.
- V pravidelných intervaloch hodnotíme, stanovujeme a aktuálne prispôbujeme krátkodobé a dlhodobé environmentálne ciele, ktoré sú významným nástrojom zlepšovania systému environmentálneho manažérstva našej spoločnosti. tieto riziká a aplikáciou primeraných postupov a technológií minimalizovať všetky známe environmentálne vplyvy.

Uvedená politika kvality vychádza z očakávaní a potrieb zákazníkov, ako aj ďalších zainteresovaných strán. Environmentálna politika je primeraná charakteru, rozsahu a environmentálnym vplyvom činností organizácie, spracovávaných odpadov a služieb, ktoré poskytuje.

Charakter predmetu podnikania spoločnosti neumožňuje iné alternatívy ako dokonale poznať všetky potreby a očakávania zákazníkov a plniť tieto potreby k ich spokojnosti. Je to otázka existencie a prežitia a preto správanie manažérov smeruje k tomu, že citlivo vnímajú a zaznamenávajú každý podnet zákazníka, aby boli jeho očakávania transformované do celkového správania spoločnosti a jej zamestnancov s cieľom neustáleho zlepšovania systému manažérstva kvality.

Manažéri v pravidelných intervaloch skúmajú systém manažérstva kvality a systém environmentálneho manažérstva, aby zistili jeho vhodnosť, primeranosť, efektívnosť a správne uplatňovanie.

Požiadavky na dôležité zdroje pre zabezpečenie fungovania systému manažérstva kvality a systému environmentálneho manažérstva je manažment spoločnosti rozhodnutý uvoľniť vždy, aby boli splnené ciele kvality, environmentálne ciele a všetky záväzky zverejnené v politike kvality a v environmentálnej politike.

## **2.2 CIELE KVALITY A ENVIROMENTÁLNE CIELE**

Politika kvality poskytuje rámec pre stanovenie merateľných cieľov kvality vrátane dielčích termínovaných úloh pre manažérov. Tí sú osobne zodpovední za ich vypracovanie,

realizáciu a vyhodnotenie v primeraných intervaloch tak, aby sa zistilo, že ich realizácia bola prínosom a boli dosiahnuté očakávané efekty. Spoločnosť vytvára, implementuje a udržiava zdokumentované dlhodobé a krátkodobé environmentálne ciele na primeraných úrovniach organizácie. Tieto ciele vyhovujú environmentálnej politike vrátane záväzkov na prevenciu znečisťovania, na dodržiavanie príslušných právnych požiadaviek a iných požiadaviek, ktoré sa spoločnosť zaväzuje plniť a sústavne zlepšovať svoje environmentálne správanie. Ciele kvality a environmentálne ciele sú zverejnené formou vydania rozhodnutia č. RH-01-č.revízie, s ktorým je oboznámený každý zamestnanec.

## **2.3 ZAVEDENIE A UDRŽIAVANIE POLITIKY KVALITY**

### **A ENVIROMENTÁLNEJ POLITIKY**

V záujme efektívneho plnenia celkových cieľov spoločnosti, politiky kvality a environmentálnej politiky manažéri ešte pred ich prijatím konzultovali obsah s odborníkmi na danú problematiku a zástupcami niektorých zainteresovaných strán. Stáli zákazníci a dodávatelia svojimi požiadavkami a správaním dávajú najavo, aby manažment neustále modifikoval manažerstvo kvality a novým podmienkam prispôboval obsah a realizáciu politiky kvality.

## **2.4 INTERNÁ KOMUNIKÁCIA**

Okrem procesov zverejňovania politiky, cieľov kvality a environmentálnych cieľov manažment podporuje spätnú väzbu a komunikáciu s pracovníkmi ako prostriedok ich zapojenia a angažovania do plnenia celkových cieľov spoločnosti EISEN s.r.o. Manažment v pravidelných intervaloch organizuje porady vrcholových manažérov za účelom oboznamovania s dosiahnutými úspechmi a za účelom zlepšovania výkonnosti spoločnosti. Dôležité výstupy z takýchto porád sú zaznamenané do protokolu z porady. Ako ďalší z prostriedkov komunikácie manažment využíva vývesné tabule v priestoroch spoločnosti.

<b>Číslo : PK - 01 - 0</b> <b>Kapitola : 3</b> <b>Strana č. : 78/103</b>	<b>PRÍRUČKA KVALITY</b>	
<b>Revízia č. : 0</b> <b>Zmena č. : 0</b>		

ISO 9001 : 2000  
ISO 14001 : 2004

## 3. SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY A ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA

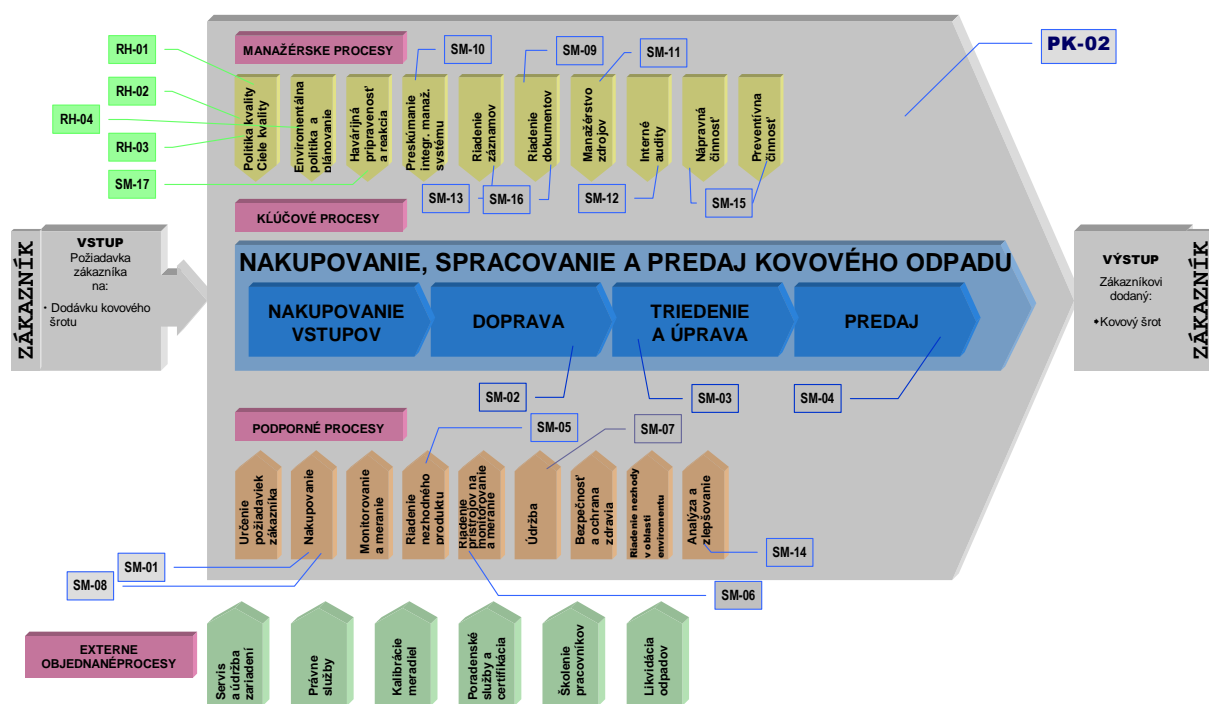
- 3.1 ZÁSADY SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY**
- 3.2 ZÁSADY SYSTÉMU ENVIROMENTÁLNEHO MANAŽÉRSTVA**
- 3.3 SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY A SYSTÉM ENVIROMENTÁLNEHO MANAŽÉRSTVA V DOKUMENTÁCII**
- 3.4 ENVIROMENTÁLNE ASPEKTY A PRÁVNE POŽIADAVKY**
- 3.5 VÝNIMKY**

Vypracoval :  Dátum :	Schválil :  Dátum :	Revízia : 0 Zmena : 0 Dátum :
-----------------------------	---------------------------	-------------------------------------

### 3.1 ZÁSADY SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY

Ambície manažérov spoločnosti, okrem komerčného úspechu, si v oblasti manažérstva kvality kladú za cieľ obstať v súťaži splnením požiadaviek zabezpečovania kvality, ktoré sú bežné v krajinách Európskej únie. Harmonizácia manažérskeho systému spoločnosti s požiadavkami medzinárodných noriem STN EN ISO 9001:2001, STN EN ISO 14001:2005 a jeho certifikácia treťou stranou je trvalým záväzkom manažérov poskytovať klientom produkty na najvyššej úrovni a dať im na vedomie, že sú výsledkom dodržania všetkých požiadaviek na životné prostredie.

Existencia spoločnosti je nemysliteľná bez pochopenia potrieb a očakávaní svojich zákazníkov a kooperačných partnerov. Z týchto očakávaní čerpá aj politika kvality zameraná na zákazníka. Kompozícia procesov na obr. 3.1 znázorňuje manažérske, kľúčové a podporné procesy identifikované pre spoločnosť EISEN s.r.o., kde väzby medzi nimi vytvárajú systém procesov orientovaný na dosiahnutie cieľov.



Obrázok 3.1 – Kompozícia procesov pre spoločnosť EISEN s.r.o. a štruktúra dokumentácie SMK

Odborné predpoklady a bohaté praktické skúsenosti manažérov sú reálnou zárukou úspešného pôsobenia spoločnosti, udržiavania profesionálnych, ale aj neformálnych vzťahov so svojimi zákazníkmi, kooperačnými partnermi a dodávateľmi.

Manažéri spoločnosti si uvedomujú s plnou vážnosťou, že každé závažné rozhodnutie musí sa opierať o serióznu analýzu informácií a údajov. Aby pre tieto prípady boli takéto informácie a údaje k dispozícii, manažéri vytvorili systém ich zberu v nevyhnutnom rozsahu.

Výsledky analýz slúžia nielen pre okamžité rozhodnutia operatívneho charakteru, ale aj pre nepretržité zlepšovanie procesov a celkovej výkonnosti spoločnosti, prípadne pre významné strategické rozhodnutia manažérov.

### **3.2 ZÁSADY SYSTÉMU ENVIROMENTÁLNEHO MANAŽÉRSTVA**

Manažment spoločnosti s plnou vážnosťou sa dlhodobo zaoberá problematikou a metódami pre dosiahnutie a preukázanie vhodného enviromentálneho správania organizácie. Ako najvhodnejší prostriedok pre efektívne vykonávanie týchto aktivít sa ukázalo zavedenie systému enviromentálneho manažérstva podľa platných medzinárodných noriem. Najvýznamnejšou zásadou je manažovanie prevádzkových činností spoločnosti pomocou využívania systému procesov a ich vzájomných vzťahov, ktoré sú kompatibilné s procesným prístupom preferovaným normou ISO 9001, ktorá sa opiera o známu metodiku PDCA (Plánuj – Urob – Skontroluj - Konaj). Pri vytvorení systému enviromentálneho manažérstva boli zvažované faktory ako sú predmet systému, veľkosť organizácie a charakter činností, výrobkov a poskytovaných služieb.

### **3.3 SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY A SYSTÉM ENVIROMENTÁLNEHO MANAŽÉRSTVA V DOKUMENTÁCII**

Systém manažérstva kvality spoločnosti používa štandardnú trojvrstvovú štruktúru dokumentácie (pozri kap. 4.3). Na obrázku č.3.1 je znázornená morfológia dokumentácie vo vzťahu k jednotlivým procesom systému. Z nej vyplýva, že pre riadenie dokumentácie, riadenie záznamov, interný audit, nápravné a preventívne činnosti sú vypracované samostatné organizačné smernice. Tam, kde si to zložitosť alebo dôležitosť procesov a činností vyžadujú, sú vypracované pracovné postupy.

### **3.4 ENVIROMENTÁLNE ASPEKTY A PRÁVNE POŽIADAVKY**

Spoločnosť má vypracovaný register enviromentálnych aspektov a enviromentálnych vplyvov. Proces registrácie zvažuje bežné i neobvyklé prevádzkové podmienky, podmienky odstávky a nábehu, ako aj logicky predvídateľné havarijné situácie. Za aktualizáciu registra je zodpovedný predstaviteľ manažmentu pre environment, ktorý na identifikáciu enviromentálnych aspektov aplikuje prístup, ktorý zvažuje napríklad: emisie do ovzdušia, vypúšťanie do vody, vypúšťanie do pôdy, vyžarované energie (teplo, radiácia, vibrácie), odpady a vedľajšie výrobky a ďalšie. Pri aspektoch súvisiacich so skladovaním, triedením a úpravou kovového odpadu má sa venovať pozornosť predovšetkým takým oblastiam ako sú: výrobné procesy, doprava, enviromentálne správanie a praktiky zmluvných partnerov a dodávateľov, odpadové hospodárstvo a podobne. Predstaviteľ manažmentu pre environment vytvára kritériá a metódy na určovanie tých aspektov, ktoré považuje za významné. Pre hodnotenie ich významnosti stanovuje používanie kritérií, ktoré súvisia s enviromentálnymi záležitosťami, právnymi záležitosťami a názormi interných a externých zainteresovaných strán. Výsledkom procesu identifikácie enviromentálnych aspektov je vydaný a vždy aktuálny register enviromentálnych aspektov a vplyvov. Register schvaľuje riaditeľ spoločnosti.



Pre enviromentálne aspekty spoločnosti predstaviteľ manažmentu pre enviroment pravidelne identifikuje právne požiadavky, ktoré môžu obsahovať: národné a medzinárodné právne požiadavky, štátne, krajské, obvodné právne požiadavky (verejnej správy) a právne požiadavky miestnej samosprávy. Produktom procesu identifikácie právnych požiadaviek je register právnych požiadaviek, ktorý je pravidelne aktualizovaný predstaviteľom manažmentu pre enviroment.

### **3.5 VÝNIMKY**

Schopnosť a zodpovednosť spoločnosti realizovať produkt pri nakupovaní, spracovaní a predaji kovového odpadu tak, aby boli splnené požiadavky zákazníka, nevyžaduje: Definovať procesy navrhovania a vývoja (kapitola 7.3 požiadaviek)

Produkty procesov skladovania, triedenia a úpravy kovového odpadu nevyžadujú návrh a vývoj. Používané technológie využívajú štandardné postupy manipulácie, rezania a lisovania.

Číslo : PK - 01 - 0

Kapitola : 4

Strana č. : 82/103

Revízia č. : 0

Zmena č. : 0

## PRÍRUČKA KVALITY

eisen | recycling

ISO 9001 : 2000  
ISO 14001:2004

### 4. MANAŽÉRSKE PROCESY

- 4.1 ZODPOVEDNOSŤ MANAŽMENTU
- 4.2 PRESKÚMANIE MANAŽMENTOM
- 4.3 RIADENIE DOKUMENTÁCIE
- 4.4 OPERATÍVNE RIADENIE NORIEM A PREDPISOV
- 4.5 RIADENIE ZÁZNAMOV
- 4.6 MANAŽÉRSTVO ĽUDSKÝCH ZDROJOV
- 4.7 INTERNÉ AUDITY
- 4.8 NÁPRAVNÁ A PREVENTÍVNA ČINNOSŤ
- 4.9 HAVARIJNÁ PRIPRAVENOSŤ A REAKCIA

Vypracoval :

Dátum :

Schválil

Dátum :

Revízia : 0

Zmena : 0

Dátum :

## **4.1 ZODPOVEDNOSŤ MANAŽMENTU**

V záujme trvalej existencie spoločnosti si manažment plne uvedomuje dôležitosť plnenia požiadaviek zákazníkov, ako aj požiadaviek predpisov a legislatívnych požiadaviek. Aby poskytol dôkaz o svojom záväzku vypracovať a zaviesť systém manažérstva kvality a systém enviromentálneho manažérstva, určil politiku kvality a enviromentálnu politiku, zaistil vypracovanie cieľov kvality a enviromentálnych cieľov, vyčlenil a zaistil zdroje na zavedenie systému manažérstva kvality a systému enviromentálneho manažérstva podľa požiadaviek medzinárodných noriem ISO 9001:2000 a ISO 14001:2004.

Politika kvality a životného prostredia tak, ako bola sformulovaná a je uvedená v kapitole 2. tejto príručky, čerpala z očakávaní a potrieb zákazníkov s cieľom zvýšiť ich spokojnosť a z právnych a ďalších predpisov týkajúcich sa životného prostredia. Ciele kvality a enviromentálne ciele sa vypracovali tak, aby boli splnené požiadavky na interné procesy a produkt, ktorý poskytuje spoločnosť EISEN s.r.o., zameraná na nakupovanie, spracovanie a predaj kovového odpadu.

Táto príručka v celom svojom rozsahu komplexne definuje zodpovednosti a právomoci pre všetky činnosti potrebné pre fungovanie systému manažérstva kvality a systému enviromentálneho manažérstva.

Manažment spoločnosti sa rozhodol, že vedúci ekonomického úseku bez ohľadu na ďalšie zodpovednosti má tiež zodpovednosť a právomoc za zavedenie a udržiavanie systému manažérstva kvality a vedúci technicko-výrobného úseku za systém enviromentálneho manažérstva, spoločne za zlepšovanie integrovaného manažérskeho systému a oboznamovanie manažmentu s jeho výkonnosťou, aby mal vždy k dispozícii aktuálne informácie o požiadavkách zákazníkov, kooperačných partnerov, právnych a ďalších predpisov.

## **4.2 PRESKÚMANIE MANAŽMENTOM**

Manažment spoločnosti v ročných intervaloch organizuje preskúmanie systému manažérstva kvality a systému enviromentálneho manažérstva. Vstupom do takéhoto preskúmania sú manažmentom alebo expertmi vypracované analýzy :

- Trendov reklamácií a nezhôd,
- výsledkov interných auditov,
- výsledkov externých auditov u kooperačných partnerov,
- stavu preventívnych a nápravných činností ,
- spätných informácií od zákazníkov a dodávateľov,
- záverov realizácie činností po predchádzajúcich preskúmaniach manažmentom,
- efektívnosti a výkonnosti kľúčových procesov,
- dodržiavania právnych a iných požiadaviek, ktoré sa spoločnosť zaviazala plniť,
- komunikácie s externými zainteresovanými stranami vrátane sťažností na

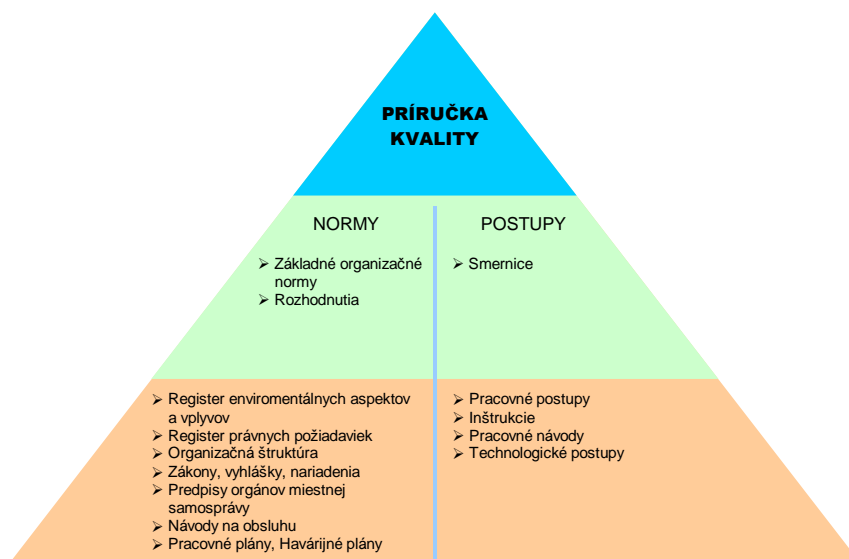
enviromentálne správanie organizácie,

- plnenia dlhodobých a krátkodobých enviromentálnych cieľov.

Ak priebeh preskúmania preukáže neúčinnosť vykonaných nápravných alebo preventívnych činností, je výstupom tohto procesu také opatrenie, ktorého účinnosť bude zaručená. Ide o rozhodnutia týkajúce sa zlepšovania efektívnosti systému manažérstva kvality a jeho procesov, zlepšovania produktu súvisiaceho s požiadavkami zákazníka, potrebných zdrojov, rozhodnutia a činnosti, ktoré súvisia s možnými zmenami enviromentálnej politiky, dlhodobých a krátkodobých enviromentálnych cieľov a ďalších prvkov systému enviromentálneho manažérstva v súlade so záväzkom na trvalé zlepšovanie. O priebehu preskúmania manažmentom riaditeľ spoločnosti vypracuje správu, ktorej závery sa budú dať využiť ako vstupy do procesov zlepšovania (pozri smernicu SM 10).

### 4.3 RIADENIE DOKUMENTÁCIE

Pre efektívne riadenie spoločnosti manažment definoval dokumenty a potrebné záznamy pre systém manažérstva kvality a systém enviromentálneho manažérstva. Štruktúra týchto dokumentov a záznamov je zvolená tak, aby zabezpečovala účinné fungovanie procesov a vyhovovala interným potrebám manažmentu, očakávaniam zákazníkov, kooperačných partnerov, certifikačných orgánov, právnych predpisov a iných predpisov a ďalších zainteresovaných strán.



Obrázok 4.1 - Štruktúra dokumentov systému manažérstva kvality

Štruktúra dokumentov znázornená na obrázku 4.1 ukazuje hierarchické usporiadanie dokumentov potrebných pre integrovaný manažérsky systém spoločnosti EISEN s.r.o. Postup riadenia jednotlivých dokumentov je popísaný v smernici SM 9 „Riadenie dokumentov“.

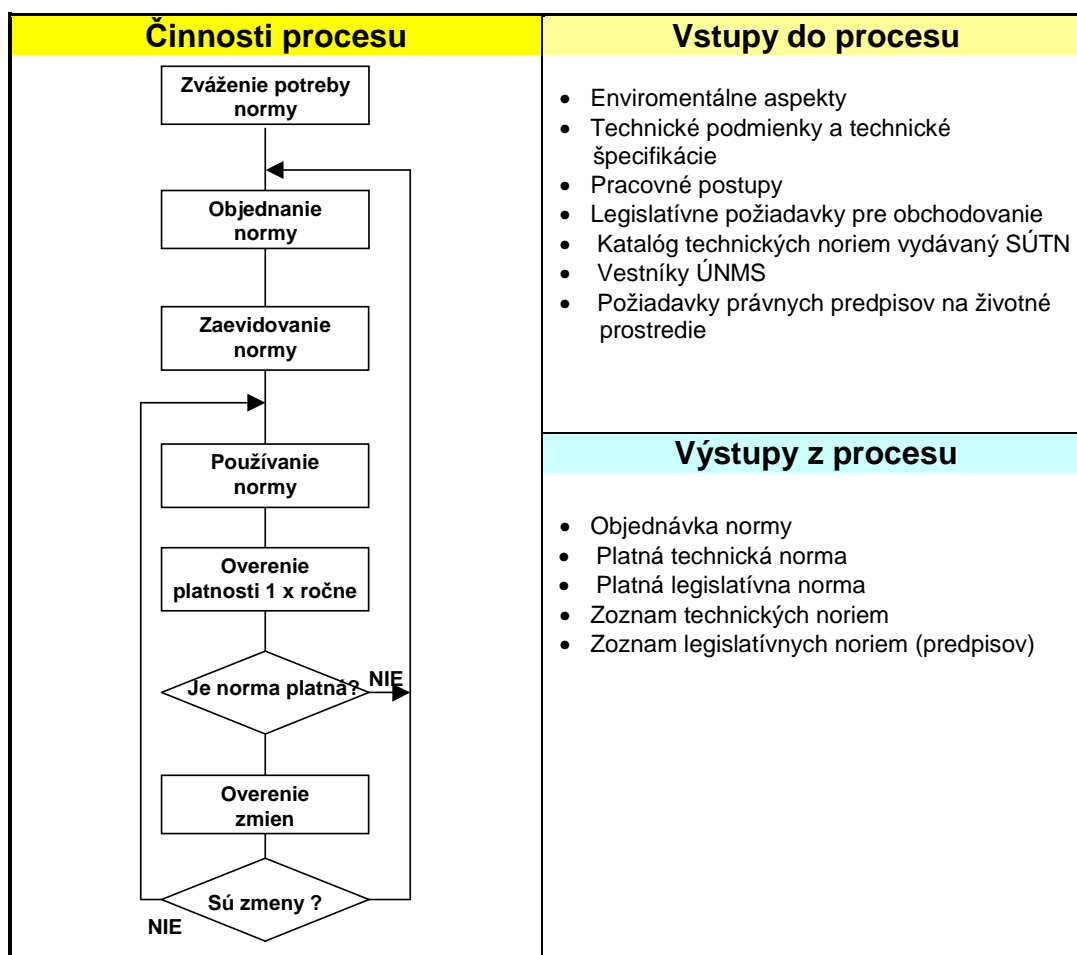
#### Dokumenty uložené na elektronických nosičoch

Dokumenty uložené na elektronických nosičoch, sú chránené proti neoprávnenému použitiu prístupovým heslom, aby nebola možná ich zmena alebo vymazanie nekompetentnými

osobami. Taktiež sú tieto dokumenty alebo údaje zálohované na veľkokapacitných záznamových médiách, pričom vytváranie zálohovaných údajov prebieha on line. Dokumenty systému manažérstva kvality uložené na elektronických nosičoch obsahujú na svojej prvej strane označenie revízie. U formulárov je toto označenie uvedené za číslom formulára. Ak je vykonaná zmena dokumentu, je táto zmena kvalifikovaná ako revízia a musí jej byť priradené príslušné číslo rovnako aj na elektronickom nosiči. V prípade, že ide o záznamy, ako špeciálnom type dokumentov, každý záznam uložený na elektronickom nosiči je súborom s primeraným názvom. Ak dôjde k zmene dokumentu, je zmena vykonaná premenovaním súboru, ponechaním jeho pôvodného mena a pridelením čísla revízie. Súčasne je na médiu v oddelenej zložke ponechaný aj pôvodný súbor.

#### 4.4 OPERATÍVNE RIADENIE NORIEM A PREDPISOV

Každá potreba technickej alebo legislatívnej normy musí byť zvážená z hľadiska jej používania v záujme zákazníka, bezpečnosti pracovníkov spoločnosti a kvality výsledného produktu a enviromentálnych požiadaviek.



**Obrázok 4.2 – Proces: Riadenie noriem**

Technické normy správca systému kvality objednáva v SÚTN, legislatívne normy objednáva v predajni Zbierky zákonov SR alebo si ich zapožičiava. V oboch prípadoch však pred použitím zabezpečuje ich overenie z hľadiska platnosti a aktuálnosti zmien. Nie je

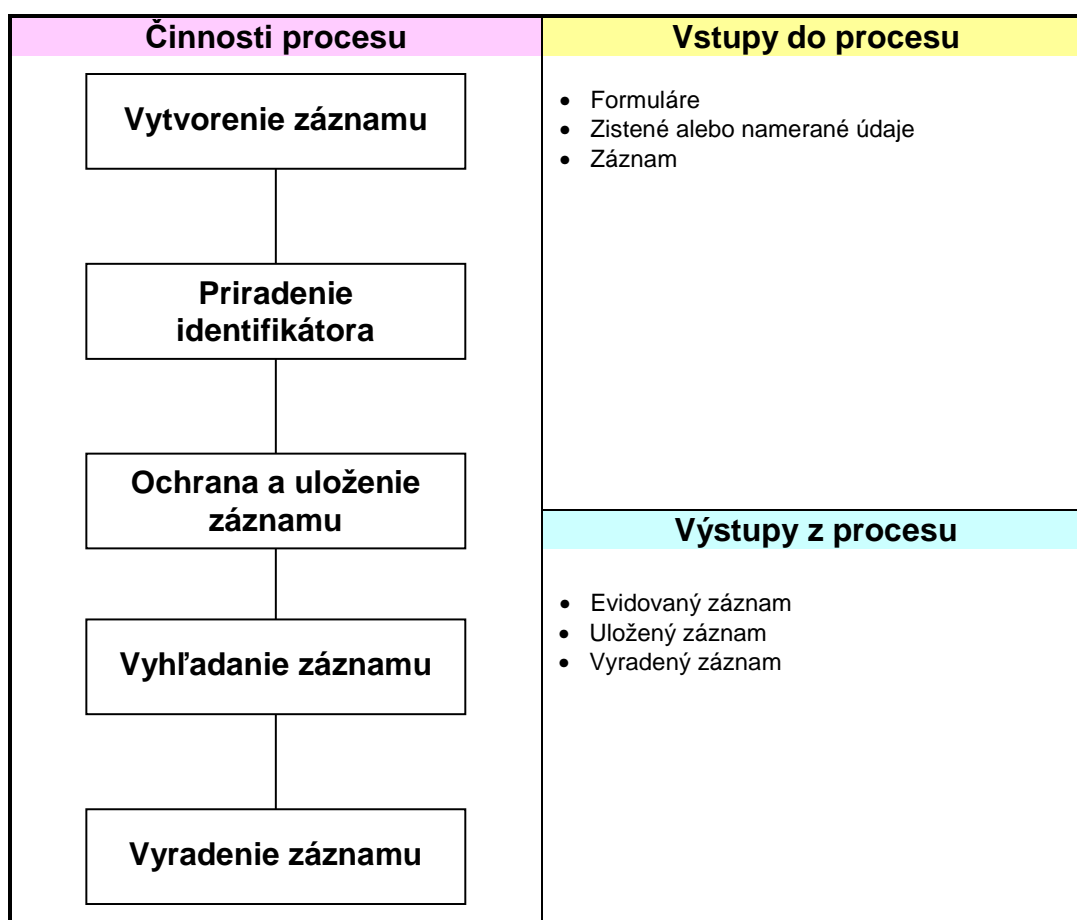
dovolené, aby manažment, prípadne externí spolupracovníci alebo pracovníci spoločnosti používali neriadené technické a legislatívne normy. Overenie technickej a legislatívnej normy potvrdí na prvej strane normy pečiatkou spoločnosti a vyznačením dátumu ich overenia.

Ak sa zistí, že norma je neplatná, správca systému kvality prečiarkne celú prvú stranu normy a označí nápisom „NEPLATNÁ“ s uvedením dátumu.

Postup riadenia noriem je popísaný v smernici SM 16 „Riadenie technických a právnych noriem“.

## 4.5 RIADENIE ZÁZNAMOV

Záznamy sú osobitným druhom dokumentov, ktoré popisujú dosiahnuté výsledky alebo poskytujú dôkaz o vykonaných činnostiach. Každý záznam je chránený tak, aby nedošlo k jeho strate ani k strate údajov na ňom uvedených.



Obrázok 4.3 – Proces: Riadenie záznamov

Pracovníci spoločnosti, ako aj externí spolupracovníci môžu používať len platné, zaevidované a schválené formuláre. Sú zodpovední za vedenie registratúrnych záznamov na svojich pracoviskách a každý zamestnanec zodpovedá už od vzniku záznamov za ich čitateľnosť, dostupnosť a ochranu pred znehodnotením a stratou.

Spoločnosť má vypracovaný registratúrny poriadok a registratúrny plán, ktorý stanovuje

správu registratúry; evidovanie, tvorbu, ukladanie, ochranu registratúrnych záznamov, prístup k registratúrnym záznamom a ich vyradovanie v súlade s platnou legislatívou SR (pozri kapitolu číslo 7.).

Interný postup riadenia záznamov definuje smernica SM 13 „Riadenie záznamov“.

## **4.6 MANAŽÉRSTVO ĽUDSKÝCH ZDROJOV**

Riaditeľ spoločnosti podľa jej podnikateľského zamerania a vykonávania úloh, ktoré majú potenciál spôsobiť významný environmentálny vplyv, určí potrebnú kompetentnosť pracovníkov. Na základe týchto kritérií zabezpečuje výber pracovníkov či už zamestnancov spoločnosti alebo externých spolupracovníkov.

Aby si pracovníci uvedomovali závažnosť a dôležitosť svojich činností a svojho príspevku k dosahovaniu cieľov kvality a environmentálnych cieľov, dôležitosť zhody s environmentálnou politikou, poznali významné environmentálne aspekty a potenciálne vplyvy svojej práce, environmentálne prínosy a potenciálne dôsledky nedodržania konkrétnych postupov, dostanú popis pracovného miesta.

Spoločnosť zabezpečuje systematicky prípravu pracovníkov pre oblasti odbornej spôsobilosti, bezpečnosti práce a pre dosahovanie cieľov kvality a environmentálnych cieľov. Personalista musí zabezpečiť, aby každá osoba vykonávajúca úlohy v organizácii, ktorá má potenciál spôsobiť významný environmentálny vplyv, bola spôsobilá na základe príslušného vzdelania, prípravy alebo skúseností. Taktiež musí identifikovať potreby prípravy pracovníkov súvisiace s environmentálnymi aspektmi spoločnosti a jej systémom environmentálneho manažérstva. Za plánovanie a realizáciu tejto prípravy je zodpovedný personalista. O príprave a vzdelávaní pracovníkov sú vedené záznamy. Štruktúra osobnej karty pracovníka umožňuje evidovať primerané informácie o dosiahnutom vzdelaní, jazykových znalostiach a skúsenostiach zamestnancov. Prílohou karty sú kópie :

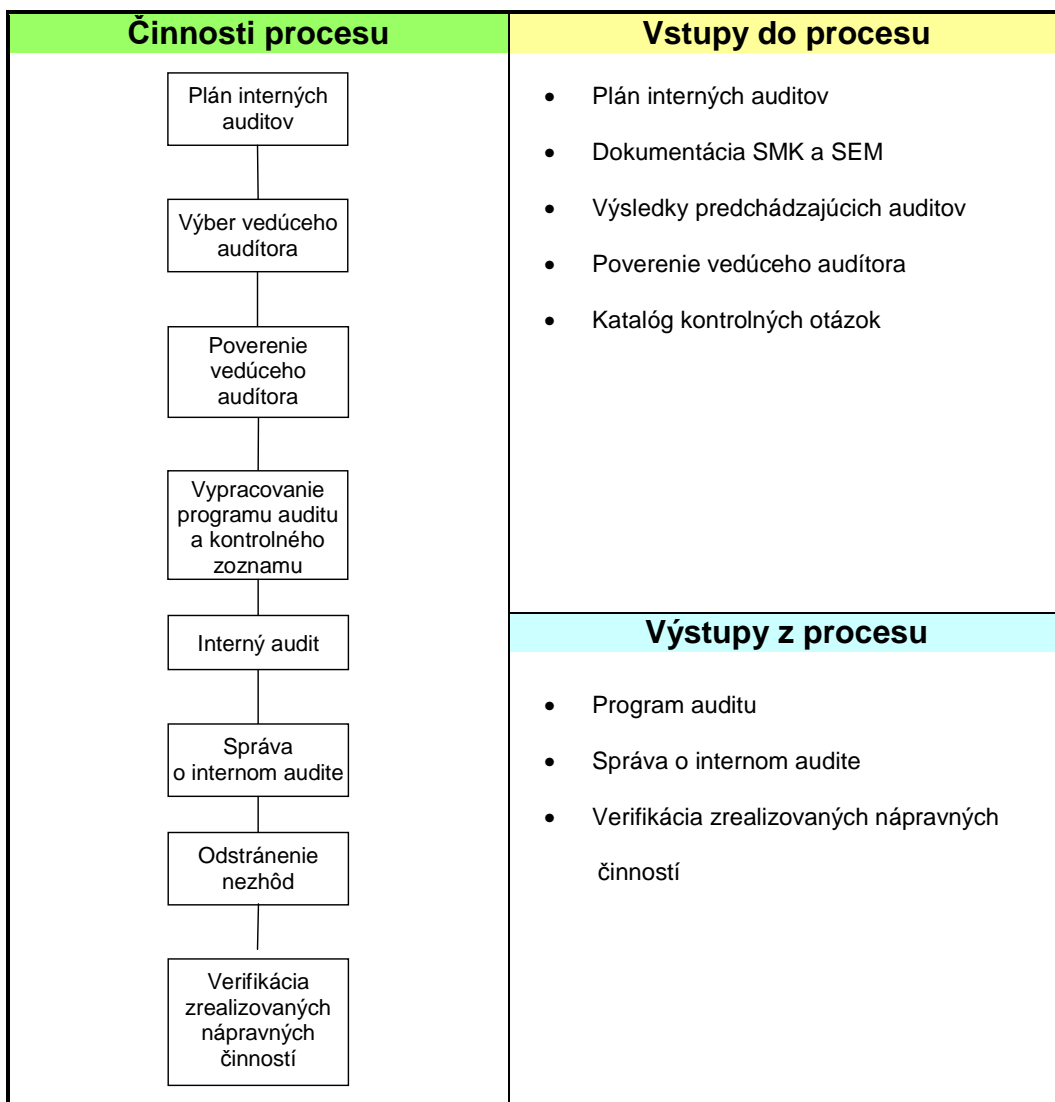
- Maturitného vysvedčenia (výučného listu, diplomu a podobne),
- osvedčenia o ďalšej kvalifikácii (potvrdenia, certifikáty, vodičský preukaz a podobne).

Pre zlepšenie budúcich plánov prípravy pracovníkov personalista pravidelne vyhodnocuje efektívnosť a účinnosť poskytovanej prípravy.

Riadenie ľudských zdrojov definuje smernica SM 11 „Ľudské zdroje“.

## **4.7 INTERNÉ AUDITY**

Aby sa preukázalo, že systém manažérstva kvality a systém environmentálneho manažérstva zodpovedajú požiadavkám medzinárodných noriem STN EN ISO 9001:2001, STN EN ISO 14001:2005 a požiadavkám systému manažérstva kvality a systému environmentálneho manažérstva určených pre spoločnosť a či sa tento efektívne zaviedol a udržiava, zabezpečuje riaditeľ spoločnosti v plánovaných intervaloch vykonanie interných auditov a to najmenej jeden krát ročne.



**Obrázok 4.4 – Proces: Interné audity**

Predstavitel' manažmentu pre kvalitu vypracuje plán interných auditov integrovaného manažérskeho systému na príslušný kalendárny rok najneskoršie do 31. januára a naplánuje zdroje na zabezpečenie priebehu auditu a následných činností, aby sa audit zrealizoval bez zbytočného odkladu.

Výsledky auditu obdrží riaditeľ spoločnosti od vedúceho audítora vo forme správy o internom audite.

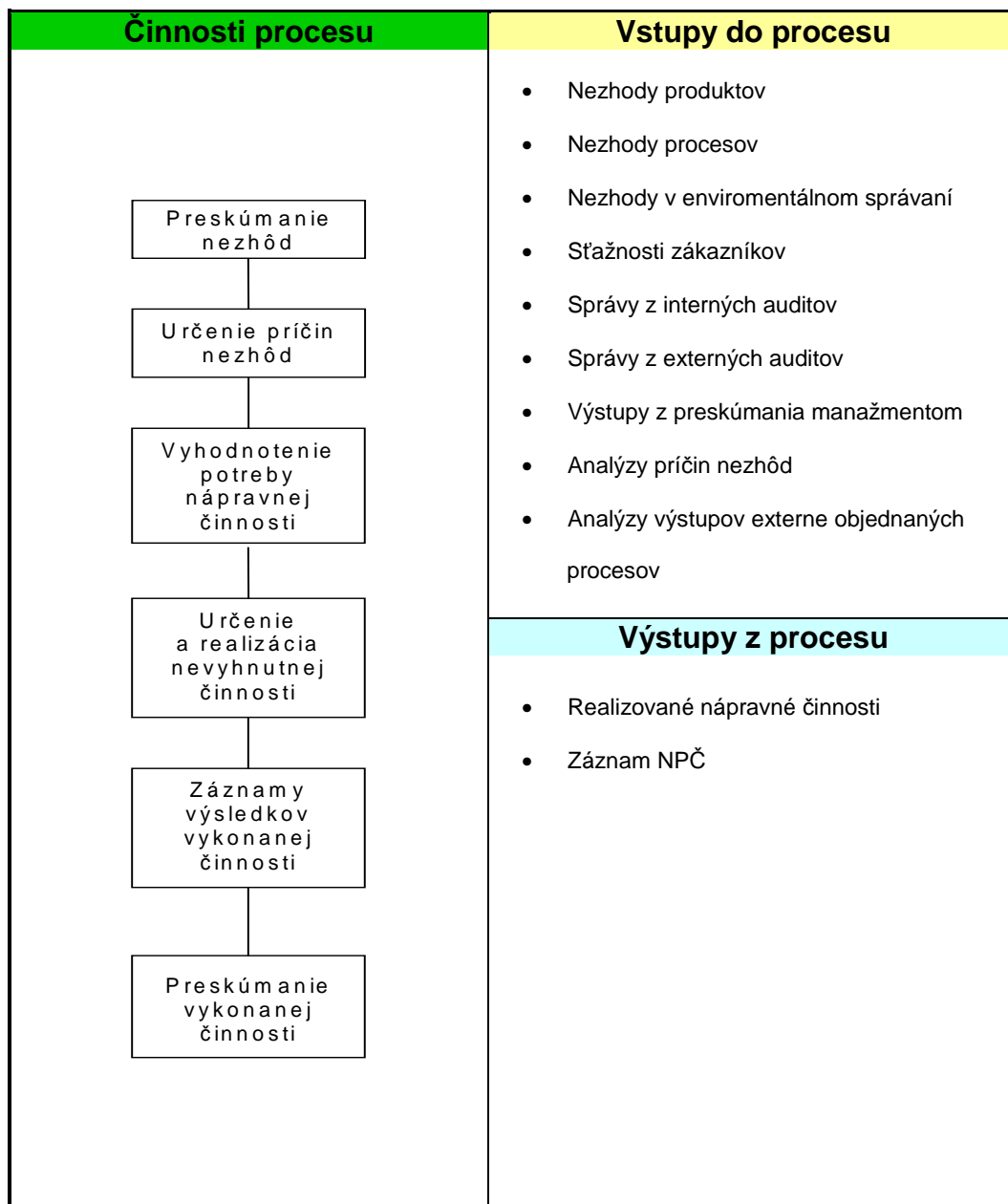
Ak sú v správe uvedené zistené nezhody, ich možné príčiny a odporúčania pre nápravné činnosti, príslušný vedúci úseku ich zrealizuje bez zbytočného odkladu a požiada v dohodnutom termíne vedúceho audítora o validáciu zrealizovaných činností.

Riadenie interných auditov definuje smernica SM 12 „Interné audity kvality“.



## 4.8 NÁPRAVNÁ A PREVENTÍVNA ČINNOSŤ

Pre spoločnosť je životne dôležité, aby venovala osobitnú pozornosť nápravnej činnosti, aby sa odstránili príčiny nezhôd a zabránilo ich opakovaniu.



**Obrázok 4.5 – Proces: Nápravná činnosť**

K tomu manažéri zhromažďujú údaje o príčinách vzniku nezhôd, sťažnostiach zákazníkov, ktoré analyzujú minimálne v intervaloch kalendárneho polroka. Tieto informácie, ako aj správy z interných a externých auditov, výstupy z preskúmania manažmentom, prípadne negatívne efekty z merania procesov a ďalšie informácie sú predmetom vyhodnocovania, aby sa určili a naplánovali efektívne nápravné činnosti.

Keď manažéri nadobudnú presvedčenie o potrebe konkrétnej nápravnej činnosti,

manažment vyčlení pre ňu potrebné zdroje tak, aby jej účinok splnil očakávania zákazníkov.

Manažéri môžu na základe praktických skúseností, výsledkov sledovania procesov zistiť, že existuje riziko potenciálnej nehody alebo inej neželateľnej situácie. Postup riešenia pre takéto prípady je zhodný s horeuvedeným postupom pre nápravnú činnosť.

Postup pre riadenie nápravných a preventívnych činností definuje smernica SM 15 „Nápravná a preventívna činnosť“.

## **4.9 HAVARIJNÁ PRIPRAVENOSŤ A REAKCIA**

Na konkrétne vlastné potreby spoločnosti je vypracovaná smernica SM 17 „Havarijná pripravenosť a reakcia“. Za prípravu tvorby, vydávanie a implementáciu postupov havarijného plánu, ktorý je súčasťou smernice SM 17 je zodpovedný predstaviteľ manažmentu pre enviroment.

Havarijný plán :

- Reaguje na skutočné havarijné situácie a nehody a musí predchádzať ich vzniku,
- zmierňuje negatívne enviromentálne vplyvy,
- pravidelne skúma a podľa potreby upravuje postupy havarijnej pripravenosti a reakcie,
- skúša použiteľnosť postupov pripravenosti a reakcie kde je to prakticky možné,
- stanovuje postupy internej a externej komunikácie
- stanovuje metódy reakcie na nehodu alebo havarijnú situáciu,
- identifikuje hodnotiace procesy po nehode a tvorbu a implementáciu nápravných a preventívnych činností,
- stanovuje úroveň prípravy pracovníkov havarijnej reakcie,
- vydáva zoznam kľúčového personálu a výpomocných správnych orgánov,
- určuje únikové cesty a zhromaždiská,
- identifikuje možnosti vzájomnej výpomoci od susediacich organizácií a podobne.

<b>Číslo : PK - 01 - 0</b> <b>Kapitola : 5</b> <b>Strana č. : 91/103</b>	<b>PRÍRUČKA KVALITY</b>	
<b>Revízia č. : 0</b> <b>Zmena č. : 0</b>		

## 5. KLÚČOVÉ PROCESY

<b>5.1</b>	<b>ÚVOD</b>
<b>5.2</b>	<b>NAKUPOVANIE VSTUPOV</b>
<b>5.3</b>	<b>DOPRAVA</b>
<b>5.4</b>	<b>TRIEDENIE A ÚPRAVA</b>
<b>5.5</b>	<b>PREDAJ</b>

Vypracoval :  Dátum :	Schválil :  Dátum :	Revízia : 0 Zmena : 0 Dátum :
-----------------------------	---------------------------	-------------------------------------

## **5.1 ÚVOD**

Manažment identifikoval procesy potrebné pre nákup, dopravu, triedenie a úpravu a predaj kovového odpadu. Každý kľúčový proces je definovaný osobitnou smernicou.

V smernici SM 14 „Analýza údajov“ sú stanovené techniky, ktoré sú dôležité pre analýzu a zlepšovanie významných kľúčových a podporných procesov. Tým sú vytvorené všetky predpoklady pre optimálnu orientáciu manažérstva procesu.

Predmetom systému enviromentálneho manažérstva sú kľúčové a čiastkové procesy uplatňované organizáciou a jej finálny produkt. Spoločnosť identifikovala enviromentálne aspekty, enviromentálne vplyvy a ich nadväznosť na právne a ďalšie predpisy.

Predstaviteľ manažmentu pre enviroment systematicky zabezpečuje aktualizáciu registra enviromentálnych aspektov, enviromentálnych vplyvov a súvisiacich právnych a iných predpisov. Zabezpečuje, že významné enviromentálne aspekty sú zohľadnené v riadení prevádzkových procesov a sú aktuálne implementované a udržiavané v rámci systému enviromentálneho manažérstva. Tým je zabezpečené riadenie situácií pre elimináciu odchýlok od enviromentálnej politiky, dlhodobých a krátkodobých enviromentálnych cieľov. Stanovuje kritériá pre hodnotenie enviromentálnych aspektov a vplyvov a vypracováva Programy enviromentálneho manažérstva spoločnosti. Tieto určujú konkrétne zodpovednosti pre každú dôležitú funkciu a úroveň organizácie, prostriedky a časový rámec pri dosahovaní dlhodobých a krátkodobých enviromentálnych cieľov.

## **5.2 NAKUPOVANIE VSTUPOV**

Proces nakupovania vstupov zahŕňa nákup:

- Od dlhodobých zmluvných dodávateľov,
- na základe ponukového konania,
- od šrotárov,
- od výkupnej prevádzky.

Okrem týchto prípadov prebieha výkup od obyvateľstva vo výkupných prevádzkach a to podľa toho či ide o železný odpad alebo odpad z farebných kovov. Každá výkupná prevádzka má spracovaný aktuálny cenník.

Materiál od dodávateľa prechádza vstupnou kontrolou na úrovni centrálnej prevádzky a materiál vo výkupnej prevádzke je kontrolovaný vedúcim tejto prevádzky, prípadne povereným pracovníkom. Metodika vstupnej kontroly je jednoznačne stanovená vrátane udržiavania súvisiacej dokumentácie. V prípade, že výsledok vstupnej kontroly vedie k zisteniam, ktoré smerujú k potenciálnemu vzniku enviromentálneho vplyvu, pracovník vykonávajúci vstupnú kontrolu proces nákupu pozastaví a vzniknutú situáciu bez ďalšieho odkladu rieši s vedúcim prevádzky. Celý postup nakupovania vstupov definuje smernica SM 01 „Nakupovanie vstupov“.

### **5.3 DOPRAVA**

Organizácia dopravy vychádza z potrieb prepravy vstupov do centrálnej prevádzky. Riadenie dopravy má štandardný priebeh a začína vystavením príjemky, výdajky a dodacieho listu. Vedúci centrálnej prevádzky vystaví na prevzaté množstvo príjemku. Celý postup dopravy definuje smernica SM 02 „Doprava“.

### **5.4 TRIEDENIE A ÚPRAVA**

Kovový odpad prijatý na centrálnu prevádzku je triedený:

- Podľa požadovaných rozmerov,
- podľa požiadaviek na ďalšiu úpravu pálením a strihaním,
- oddelením a triedením farebných kovov.

Materiál, ktorý spĺňa rozmerové aj ďalšie požiadavky je sústreďovaný na zhromaždisko, ktorým môže byť kontajner alebo betónová plocha.

O výkone prác jednotlivých činností, klimatických podmienkach, pracovného personálu a pracovnom čase sú vedené denné záznamy v denníku prevádzky. Denník umožňuje okrem toho zaznamenávať aj prípadné odchýlky od stanoveného plánu, záznamy o opravách strojov a podobne.

Proces má zadaný vlastný systém identifikácie a sledovateľnosti vstupov a výstupov a to podľa sústredenia dávok na jednotlivých zhromaždiskách, ako aj údajov o odberateľoch.

Čiastkové technologické procesy súvisiace so spracovaním kovového odpadu majú identifikované súvisiace enviromentálne aspekty. Enviromentálna politika, dlhodobé a krátkodobé enviromentálne ciele sú implementované do prevádzkových činností tak, aby boli zvládnuté situácie, ktoré by mohli viesť k odchýlkam od enviromentálnej politiky a stanovených cieľov. Celý postup definuje smernica SM 03 „Spracovanie kovového odpadu“.

### **5.5 PREDAJ**

Predaj je uskutočňovaný na základe rámcových zmlúv alebo ponukového listu u drobných odberateľov. Spoločnosť má stanovený postup pre riadenie predaja vrátane uzatvárania zmluvného vzťahu, riadenia zmien a dodávania. Celý postup definuje smernica SM 04 „Predaj“.

<b>Číslo : PK - 01 - 0</b> <b>Kapitola : 6</b> <b>Strana č. : 94/103</b>	<b>PRÍRUČKA KVALITY</b>	
<b>Revízia č. : 0</b> <b>Zmena č. : 0</b>		

## 7. PODPORNÉ PROCESY

### 6.1 ÚVOD

### 6.2 NAKUPOVANIE

### 6.3 RIADENIE NEZHODY

### 6.4 MONITOROVANIE PRODUKTOV A PROCESOV

### 6.5 NADVÄZNOŠŤ MERADIEL

Vypracoval :	Schválil :	Revízia : 0 Zmena : 0
Dátum :	Dátum :	Dátum :

## 6.1 ÚVOD

V tejto kapitole sú popísané niektoré významné podporné procesy, dôležité pre systém manažérstva kvality a systém enviromentálneho manažérstva, ktoré súvisia s manažérstvom zdrojov, realizáciou produktu, meraním, analýzou a zlepšovaním. Manažment definoval podporné procesy nevyhnutné pre realizáciu produktu a riadenie prevádzkových činností súvisiacich so životným prostredím. Ide o procesy nakupovanie a riadenie prevádzkových činností. Tieto procesy sú popísané v článkoch 6.2 a 6.5. V článku 6.7 je osobitne popísané procesy zlepšovania.

### **Manažérstvo zdrojov**

Vrcholový manažment svojím rozhodnutím vytvorí systém manažérstva kvality a systém enviromentálneho manažérstva poskytol záruky uvoľňovať potrebné zdroje na udržiavanie a zlepšovanie ich efektívnosti a dosahovanie cieľov spoločnosti. Zdroje sú členené na :

- Hmotné (nové technológie, infraštruktúra, pracovné prostredie, meranie a monitorovanie, komunikácia),
- nehmotné (ľudské zdroje, zdroje pre manažérstvo procesov a organizáciu, manažment informácií, licencie a pod.).

Požiadavky na zdroje vrátane zdrojov na dosiahnutie enviromentálnych cieľov sa zisťujú pri zostavovaní investičných a finančných plánov na plánované obdobie. Vedúci útvarov uplatňujú požiadavky na zdroje a ich uvoľňovanie na poradách riaditeľa spoločnosti, ktoré sú organizované minimálne jedenkrát v kalendárnom mesiaci. Vždy do 31.decembra kalendárneho roka vypracuje riaditeľ spoločnosti finančný plán na nasledujúci rok. Manažment si je vedomý, že zlepšovanie efektívnosti a účinnosti systému manažérstva kvality a systému enviromentálneho manažérstva môže kladne ovplyvniť ekonomické výsledky spoločnosti. Riadenie finančných zdrojov zahŕňa aj činnosti na porovnávanie skutočného využívania s plánovaným využívaním zdrojov. Finančné správy o činnostiach súvisiacich s výkonnosťou systému manažérstva kvality a so zhodou produktu sú využívané pri preskúmaní manažmentom.

### **Infraštruktúra**

Existuje potrebná infraštruktúra pre dosiahnutie zhody poskytovaných produktov s požiadavkami. Spoločnosť má výrobné a administratívne priestory. Systematicky sú uvoľňované zdroje na rozvoj tejto infraštruktúry. Súčasťou starostlivosti o infraštruktúru okrem pravidelnej, preventívnej údržby a opráv je aj zisťovanie spôsobilosti predovšetkým výrobných strojov a zariadení.

### **Pracovné prostredie**

Požiadavky na pracovné prostredie sú riadené s ohľadom na charakter vykonávaných prác. Manažment identifikuje a stanovuje požiadavky na jednotlivé pracoviská s ohľadom na ergonómiu, estetické a klimatické podmienky, pričom sa vychádza z návrhu procesu, legislatívnych požiadaviek a požiadaviek na zlepšovanie. Pracovné prostredie je kontinuálne monitorované a v odôvodnených prípadoch sú iniciované nápravné a preventívne činnosti s cieľom udržať a zlepšovať pracovné prostredie v súlade s požiadavkami.

## **Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci**

Požiadavky na bezpečnosť zariadení sú stanovené legislatívou SR a technickými normami. Celý proces zabezpečovania požiadaviek na bezpečnosť a ochranu životného prostredia v spoločnosti EISEN s.r.o. je v kompetencii riaditeľa spoločnosti. Riaditeľ spoločnosti vytvára podmienky, uvoľňuje zdroje a dbá o systematický monitoring stavu bezpečnosti zariadení a dodržiavania požiadaviek na bezpečnosť pri práci.

Bezpečnosť práce je riadený proces, ktorému je venovaná mimoriadna pozornosť. Sú objednávané školenia pracovníkov o bezpečnosti práce a ochrane zdravia pri práci. Systém neumožňuje zaradenie do realizačného procesu žiadnemu pracovníkovi, ktorý by nebol školený o požiadavkách na bezpečnosť práce. Pracovné stroje a zariadenia sú plánovite kontrolované odborne spôsobilou osobou.

## **Majetok zákazníka a ochrana**

Ak sa majetok dodaný zákazníkom stratí, poškodí alebo ukáže inak nevhodný na ďalšie použitie, riaditeľ spoločnosti túto skutočnosť vždy oznámi zákazníkovi najneskoršie do 24 hodín písomnou formou alebo elektronickou poštou. Všetky náklady spojené s opravou alebo náhradou strateného majetku idú na vrub spoločnosti EISEN s.r.o.

## **Identifikácia a sledovateľnosť**

Jednotlivé zákazky sú identifikované. Dôležitou súčasťou identifikácie je zabezpečenie spätnej sledovateľnosti.

## **6.2 NAKUPOVANIE**

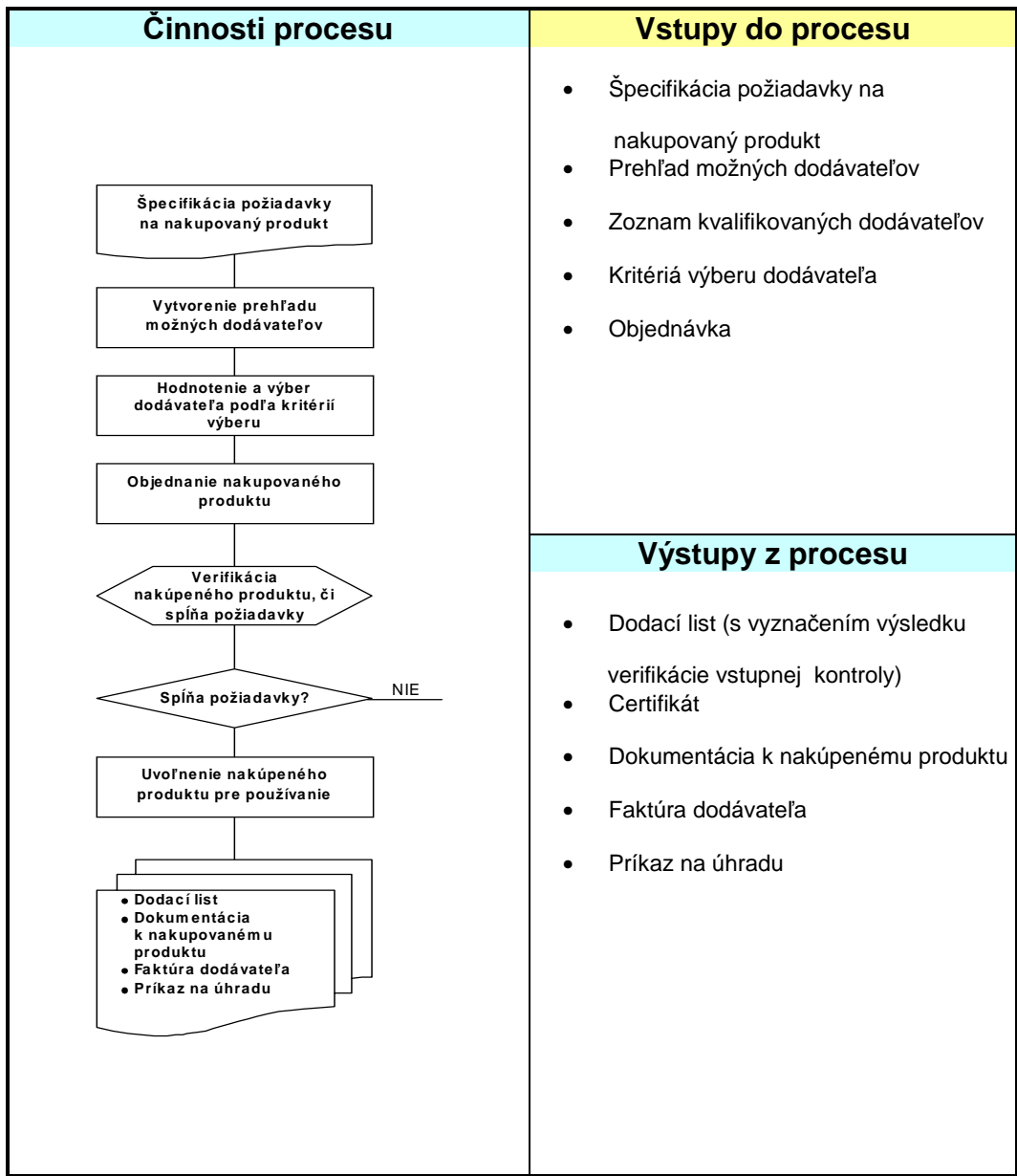
Spoločnosť udržiava postupy nakupovania, ktoré môžu podstatne ovplyvniť kvalitu výsledného produktu.

Manažment na základe vyhodnotenia kritérií výberu vyberá kvalifikovaných dodávateľov podľa ich schopnosti dodať nakupované procesy v požadovanej kvalite a v reálnom čase. Títo dodávatelia sú uvedení v osobitnom zozname.

Riaditeľ spoločnosti riadi činnosti výberu dodávateľov externe objednaných procesov, systematicky získava informácie o ich spoľahlivosti, kvalite poskytovaného produktu a cene. Všetky informácie o možných dodávateľoch a tie, ktoré môžu ovplyvniť kvalitu konečného produktu sú vedené v databáze možných dodávateľov. Riaditeľ spoločnosti stanovuje kritériá pre výber schválených dodávateľov.

S výsledkami hodnotenia sú dodávatelia zoznamení formou listu alebo elektronickou poštou. Hodnotenie s prihliadnutím na efektívnosť môže zahŕňať prednostne len tie procesy, ktoré môžu najviac ovplyvniť kvalitu výsledného produktu spoločnosti EISEN s.r.o. Preto riaditeľ spoločnosti jeden krát ročne stanoví produkty, pre ktoré bude vykonávaný výber a hodnotenie dodávateľov podľa uvedeného postupu. Celý postup nakupovania je definovaný smernicou SM 08 „Nakupovanie služieb a ostatných komodít“.





**Obrázok 6.1 – Proces: Nakupovanie**

### **6.3 RIADENIE NEZHODY**

Každý pracovník, ktorý zistí nezhodu, je povinný oznámiť ju vedúcemu centrálnej prevádzky alebo vedúcemu výkupnej prevádzky.

Ak nezhoda vedie k pozastaveniu výrobného procesu, príslušný vedúci prevádzky urobí o tom záznam do denníka. Celý proces riadenia nezhody je definovaný v smernici SM 05 „Reklamačné konanie, riadenie nezhodného produktu.“

## **6.4 MONITOROVANIE PRODUKTOV A PROCESOV**

### **Monitorovanie produktov**

Za monitorovanie produktu pri nakupovaní, spracovaní a predaji kovového odpadu možno považovať všetky monitorovacie a kontrolné činnosti potrebné na dosiahnutie zhody produktu s požiadavkami zákazníka a ďalších zainteresovaných strán.

Medzi tieto monitorovacie a kontrolné činnosti možno zahrnúť :

- Preskúmanie požiadavky zákazníka,,
- verifikácia aktuálnej požiadavky zákazníka oproti pôvodnej,
- vstupná kontrola,
- monitoring dodacích termínov,
- výstupná kontrola,
- preskúmanie reklamácie,
- výstupná kontrola pred dodaním kovového odpadu,
- monitorovanie kľúčových vlastností prevádzkových činností, ktoré môžu mať významný environmentálny vplyv.

Za monitorovanie produktu možno tiež považovať monitoring celkového stavu strojov a zariadení. Tieto monitoringy sú významné pre celkovú realizáciu produktu.

Riaditeľ spoločnosti systematicky skúma metódy monitorovania, rozhoduje o štruktúre a vhodnosti záznamov súvisiacich s monitorovaním a verifikáciou a berie do úvahy príležitosti na zlepšenie výkonnosti monitorovacích činností a kvality poskytovaného produktu.

### **Monitorovanie procesov**

V odôvodnených prípadoch riaditeľ spoločnosti vie zorganizovať meranie výkonnosti procesov prednostne s prihliadnutím na :

- Efektívnosť interných procesov,
- efektívnosť externe objednaných procesov,
- znižovanie nákladov,
- časy reakcie na požiadavky zákazníka,
- efektívnosť organizácie.

Aplikácie vhodných metód na monitorovanie, meranie a analytické spracovanie riaditeľ spoločnosti konzultuje s poradenskou firmou, ktorá má kompetentnosť pripraviť ucelený program monitorovania a vhodnej interpretácie jeho výsledkov.

## **Monitorovanie a meranie dodržiavania enviromentálnych požiadaviek**

Spoločnosť monitoruje a meria kľúčové vlastnosti svojich prevádzkových činností, ktoré majú významný enviromentálny vplyv. Informácie z týchto monitoringov sú predmetom pravidelných porád manažmentu. Prípadné nezhody sú zaznamenávané do protokolov z porád. Ak enviromentálne správanie spoločnosti alebo zamestnancov vykazuje odchýlky, sú k nim zabezpečené nápravné alebo preventívne činnosti. Vzhľadom k charakteru enviromentálnych aspektov a vplyvov spoločnosť nemusí zabezpečovať používanie kalibrovaných alebo overených monitorovacích a meracích zariadení. Pravidelné hodnotenie dodržiavania príslušných právnych požiadaviek manažment vykonáva na každej tretej pravidelnej mesačnej porade. O tomto hodnotení sú vykonávané záznamy.

### **Spokojnosť zákazníka**

Pre meranie a monitorovanie spokojnosti zákazníka manažment využíva aktívne i pasívne formy zberu takýchto informácií. Charakter poskytovaného produktu spočívajúci v nepretržitej komunikácii so zákazníkom umožňuje aktívny zber informácií o jeho spokojnosti alebo nespokojnosti počas realizácie. Ďalšie formy zberu informácií od zákazníkov sú reklamácie, sťažnosti, prípadne formy dotazníkového prieskumu.

Riaditeľ spoločnosti zabezpečuje triedenie a vyhodnocovanie všetkých informácií o spokojnosti zákazníkov. Analýzy týchto informácií sú vykonávané v pravidelných ročných intervaloch. Výsledky týchto analýz sú vstupom do preskúmania systému manažérstva kvality manažmentom.

## **6.5 NADVÄZNOŠŤ MERADIEL**

Realizačné procesy spoločnosti EISEN s.r.o. využívajú pre účely merania a monitorovania nasledovné prístroje a meradlá.

Zodpovednosť za nadväznosť meradiel na národné a medzinárodné etalóny má vedúci technicko-výrobného úseku. Ten zostavuje plán kalibrácií a zabezpečuje ich realizáciu ako externý proces.

Spoločnosť má vypracovaný interný metrologický poriadok (pozri smernicu SM 06 „Metrologický poriadok“).

Dodržiavaním uvedených požiadaviek na nadväznosť je zabezpečené splnenie ustanovení zákona č.142/2000 Z.z. o metrológii. Metrologický inšpektorát SR môže v prípade nedodržania príslušných ustanovení zákona spoločnosti uložiť pokutu až do výšky 200. 000,- Sk a to do jedného roka odo dňa, keď zistí porušenie zákona. Nedostatky zistené zavinením pracovníka alebo externého spolupracovníka tým, že by používal meradlo bez metrologickej kontroly alebo poškodí meradlo, prípadne neoprávnene pozmení alebo odstráni kalibračnú značku, môže manažér sankcionovať v súlade s ustanoveniami zákonníka práce alebo občianskeho zákonníka.

Číslo : PK - 01 - 0 Kapitola : 7 Strana č. : 100/103	<b>PRÍRUČKA KVALITY</b>	
Revízia č. : 0 Zmena č. : 0		

## 7. SÚVISIACE DOKUMENTY

- 7.1 DOKUMENTY SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY  
A SYSTÉMU ENVIROMENTÁLNEHO MANAŽÉRSTVA**
- 7.2 TECHNICKÉ NORMY**
- 7.3 LEGISLATÍVNE NORMY**
- 7.4 LITERÁRNE PRAMENE**

Vypracoval :  Dátum :	Schválil :  Dátum :	Revízia : 0 Zmena : 0 Dátum :
-----------------------------	---------------------------	-------------------------------------

## **7.1 DOKUMENTY SMK A SEM**

- RH 01 Rozhodnutie: Politika kvality a životného prostredia
- RH 02 Rozhodnutie: Ciele kvality a životného prostredia
- RH 03 Rozhodnutie: Menovanie predstavitel'a manažmentu pre kvalitu
- RH 03 Rozhodnutie: Menovanie predstavitel'a manažmentu pre enviroment
- SM 01 Smernica: Nakupovanie vstupov
- SM 02 Smernica: Doprava
- SM 03 Smernica: Spracovanie kovového odpadu
- SM 04 Smernica: Predaj
- SM 05 Smernica: Reklamačné konanie, riadenie nezhodného produktu
- SM 06 Smernica: Metrologický poriadok
- SM 07 Smernica: Údržba mechanizácie a strojov
- SM 08 Smernica: Nakupovanie služieb
- SM 09 Smernica: Riadenie dokumentov
- SM 10 Smernica: Porady – preskúmanie manažmentom
- SM 11 Smernica: Ľudské zdroje
- SM 12 Smernica: Interné audity kvality
- SM 13 Smernica: Riadenie záznamov
- SM 14 Smernica: Analýza údajov
- SM 15 Smernica: Nápravná a preventívna činnosť
- SM 16 Smernica: Riadenie technických a legislatívnych noriem
- SM 17 Smernica: Havarijná pripravenosť a reakcia

## **7.2 TECHNICKÉ NORMY**

- STN EN ISO 9000.2001 Systém manažérstva kvality: Základy a slovník
- STN EN ISO 9001:2001 Systém manažérstva kvality: Požiadavky

- STN EN ISO 9004:2001 Systém manažerstva kvality: Návod na zlepšovanie výkonnosti
- STN EN ISO 19011:2003 Návod na auditovanie systému manažerstva kvality
- STN EN 45020:1996 Všeobecné termíny a definície z oblasti normalizácie a s ňou súvisiacich činností
- STN EN ISO 14001:2005 Systém environmentálneho manažerstva
- OHSAS 18001:1999 Hodnotenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci

### **7.3 LEGISLATÍVNE NORMY**

- Zákon č. 142/1991 Zb.: Zákon o štátnych normách
- Zákon č. 264/1999 Z.z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Vyhláška 718/2002 Z.z.: Vyhláška Úradu bezpečnosti práce SR na zistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, bezpečnosti technických zariadení
- Zákon č. 395/2002 Z.z.: Zákon o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov
- Vyhláška 628/2002 Z.z. MV SR, ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 223/2001 Z.z. : Zákon o odpadoch
- Vyhláška 283/2001 Z.z. MŽP : Vykonanie niektorých ustanovení zákona o odpadoch
- Vyhláška 284/2001 Z.z. MŽP : Katalóg odpadov
- Nariadenie vlády SR č. 22/2003 Z.z.: Záväzné limity pre rozsah zhodnocovania odpadov a obalov
- Nariadenie vlády SR č. 220/2005 Z.z. : Záväzné limity pre rozsah recyklácie odpadov a obalov
- Vyhláška č. 234/2001 o zaradení odpadov do zeleného, žltého a červeného zoznamu
- Zákon č. 184/2002 o vodách
- Zákon č. 478/2002 o ochrane ovzdušia
- Zákonník práce
- Obchodný zákonník
- Občiansky zákonník

#### **7.4 LITERÁRNE PRAMENE**

- NENADÁL, J.: Moderní systémy manažerství jakosti. Praha 1998
- FIALA, A.: Management jakosti. Praha 2001
- PANCERZ, M.: Transformácia a zavedenie systému manažerstva kvality podľa ISO 9001:2000-Zborník. Košice 2001
- NĚMEC, V.: Řízení a ekonomika firmy. Praha 1998